

TUGAS AKHIR

PENANGANAN A'LA CARTE MENU
BAGI ALL INCUSIVE GUEST OLEH PRAMUSAJI
DI RESTORAN PRAMA SANUR BEACH



Putu Surya Dewi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023

TUGAS AKHIR
PENANGANAN A'LA CARTE MENU
BAGI ALL INCUSIVE GUEST OLEH PRAMUSAJI
DI RESTORAN PRAMA SANUR BEACH



Oleh
Putu Surya Dewi
NIM 2015823224

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2023

**PENANGANAN A'LA CARTE MENU
BAGI ALL INCLUSIVE GUEST OLEH PRAMUSAJI
DI RESTORAN PRAMA SANUR BEACH**

Oleh
Putu Surya Dewi
NIM. 2015823224

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.Kd.W.Damayanti.M.Par
NIP. 196405011990112001

Pembimbing II



S.N.Oka Tridharma Sedana S.Pd.,M.Hum

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
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 : Putu Surya Dewi
NIM : 2015823224
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“ PENANGANAN A’LA CARTE MENU BAGI ALL INCLUSIVE GUEST
OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN PRAMA SANUR BEACH “**

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.

Gianyar, 15 Juli 2023

Yan: :aan,



Nama : Putu Surya Dewi
NIM : 2015823224
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN A'LA CARTE MENU BAGI ALL INCLUSIVE GUEST OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN PAMA SANUR BEACH ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan *a'la carte* menu bagi *all inclusive guest* oleh pramusaji di restoran pama sanur beach.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris 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 Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini
6. Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Gusti Bagus Surya S. selaku General Manager di Prama Sanur Beach yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Prama Sanur Beach untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak A.A Pt. Gede Arinata Putra selaku *Learning and Development Coordinator* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Prama Sanur Beach untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Umanik Andayanti selaku Restaurant Manager di Prama Sanur Beach yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak Gst Agung Adhie Parwata selaku Supervisor yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Seluruh staf Prama Sanur Beach yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

12. Bapak Kadek Artana dan Ibu Kadek Hartini, selaku orang tua penulis dan I Komang Adi Suputra serta Ni Putu Eka Diantari selaku keluarga penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

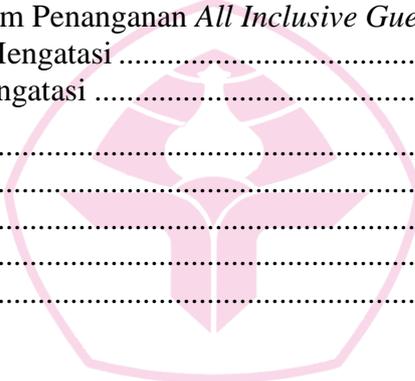
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Gianyar, 15 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALTAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir	3
1. Tujuan Penulisan.....	3
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	4
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	4
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	7
B. Restoran.....	10
1. Pengertian Restoran	10
2. Klasifikasi Restoran	11
C. Pengertian Penanganan.....	12
D. Pramusaji.....	13
1. Pengertian Pramusaji.....	13
2. Kualifikasi Pramusaji	13
E. Menu	14
1. Pengertian Menu	14
2. Fungsi Menu	14
3. Jenis-Jenis Menu	15
F. Tamu	15
1. Pengertian Tamu	15
2. Jenis – Jenis Tamu	16
G. All Inclusive Guest.....	17
1. Pengertian All Inclusive.....	17

BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN	18
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	18
1. Lokasi Prama Sanur Beach Hotel	18
2. Sejarah Berdirinya Prama Sanur Beach Hotel	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	21
1. Bidang usaha	21
2. Fasilitas Prama Sanur Beach	21
C. Struktur Organisasi	26
1. Struktur Organisasi Food & Beverage Department	26
BAB IV PEMBAHASAN	30
A. Penanganan A'la Carte Menu Bagi All Inclusive Guest oleh Pramusaji Restoran Prama Sanur Beach.	33
1. Tahap Persiapan	33
2. Tahap Pelaksanaan	36
3. Tahap <i>Closing</i> Restoran	41
B. Kendala-kendala dalam Penanganan <i>All Inclusive Guest</i> di restoran Prama Sanur Beach dan Cara Mengatasi	42
1. Kendala dan Cara Mengatasi	42
BAB V PENUTUP	45
A. Simpulan	45
1. Tahap persiapan	45
2. Tahap pelaksanaan	45
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Prama Sanur Beach	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food & Beverage Service	27
Gambar 4.1 Menu All Inclusive Guest	32
Gambar 4.2 Captain Order Mr. Jhon	38



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Spesifikasi Kamar	21
-----------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jenis-Jenis Kamar
- Lampiran 1. Lanjutan Jeni-Jenis Kamar
- Lampiran 2. Restoran dan Bar
- Lampiran 3. Fasilitas Penunjang
- Lampiran 4. Regulation Card



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari berbagai macam ras, suku, bahasa, dan budaya sehingga banyak negara-negara tetangga yang ingin lebih mengenal pariwisata Indonesia. Beragam daya tarik wisata yang ditawarkan mulai dari keindahan alam dan budaya dari tiap-tiap daerah dari Sabang sampai Merauke. Salah satu contoh destinasi pariwisata Indonesia yang paling populer dan digemari oleh banyaknya wisatawan adalah Pulau Bali. Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata di dunia karena memiliki keberagaman budaya yang sangat kental sehingga menarik wisatawan untuk datang. Banyaknya wisatawan yang datang ke Bali tentunya akan membutuhkan akomodasi sebagai tempat menginap selama di Bali.

Salah satu akomodasi yang terdapat di kawasan Sanur adalah Prama Sanur Beach Hotel. Prama Sanur Beach Hotel merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di Jalan Cemara, Semawang Sanur. Hotel ini menyediakan 428 kamar dan memiliki fasilitas lain seperti kolam berenang, pusat olah raga air, Spa, dan memiliki akses untuk menuju ke pantai, serta memiliki lima restoran diantaranya Tirta restoran, Lada Restoran, Basilico Italian Pavilion, Bamboo Bar & Lounge, Prama Café & Lounge. Setiap hotel mempunyai prosedur penanganan tersendiri yang bertujuan untuk memuaskan dan membuat tamu merasa nyaman, Prama Sanur Beach juga mempunyai prosedur penanganan

tersendiri yang bertujuan menarik wisatawan untuk memilih Prama Sanur Beach Hotel sebagai salah satu akomodasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya selama berwisata.

Salah satu penanganan khusus yang diberikan di Prama Sanur Beach Hotel adalah adanya penanganan spesial kepada *all inclusive guest* di restoran yang berada di Prama Sanur Beach Hotel. *All inclusive guest* merupakan tamu-tamu dari *Travel Agen Jans Tour & Travel* yang sudah melakukan kerja sama dengan Prama Sanur Beach. Tamu ini di kelompokkan ke dalam tamu grup yang berasal dari Prancis dan Belanda. Penanganan *all inclusive guest* tidaklah sama dengan penanganan tamu lainnya, salah satunya dalam hal pelayanan makanan dan minuman di restoran Prama Sanur Beach, dimana tamu *all inclusive* ini dapat memesan makanan dan minuman sepuasnya dengan menu khusus yang terdapat di restoran.

Penanganan makanan dan minuman yang diberikan oleh restoran kepada tamu *all inclusive* adalah pelayanan *a la carte menu*. *A la carte menu* merupakan salah satu daftar susunan menu yang disertai itemnya terdapat harga. *All inclusive guest* ini sudah memiliki daftar *a la carte menu* tersendiri, sehingga penanganan *all inclusive guest* merupakan salah satu topik yang menarik karena penanganan yang di berikan kepada tamu *all inclusive* berbeda dengan tamu *reapeter* atau tamu lainnya karena hanya tamu *all inclusive* yang bisa memesan makanan sepuasnya dengan menu khusus yang disediakan oleh restoran dan pada jam tertentu. Maka dari itu penulis tertarik untuk menulis tugas akhir

dengan judul “*Penanganan A’la Carte Menu Bagi All Inclusive Guest Oleh Pramusaji Di Restoran Prama Sanur Beach*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan *a’la carte menu* untuk tamu *All Inclusive* oleh pramusaji di restoran Prama Sanur Beach ?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan penanganan terhadap *All Inclusive Guest* di restoran Prama Sanur Beach dan bagaimana cara mengatasinya ?

C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, 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 mengetahui penanganan *ala’carte menu* terhadap tamu *All Inclusive* oleh pramusaji di restoran Prama Sanur Beach
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pramusaji dalam memberikan penanganan terhadap *All Inclusive guest* di restoran Prama Sanur Beach dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, serta untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan mengenai Penanganan *Ala'carte Menu* khususnya bagi *All Inclusive guest*

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dalam menyusun tugas akhir dan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai Penanganan *Ala'carte Menu* Bagi *All Inclusive Guest*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai saran atau masukan bagi restoran Prama Sanur Beach guna meningkatkan Penanganan *Ala'carte Menu* Bagi *All Inclusive Guest* Oleh Pramusaji di Restoran Prama Sanur Beach

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Sub bab ini akan menjelaskan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun studi kepustakaan.

a. Metode Observasi

Pengertian observasi menurut Widoyoko (2014) adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Metode pemerolehan data dengan observasi dalam penyusunan tugas akhir ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap Penanganan *Ala'carte Menu* Bagi *All Inclusive Guest* Oleh Pramusaji di Restoran Prama Sanur Beach.

b. Metode Wawancara

Pengertian metode wawancara menurut Esteberg (2016) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Wawancara dalam penyusunan tugas akhir ini akan dilakukan kepada restaurant manajer, dan staff restoran mengenai Penanganan *Ala'carte Menu* Bagi *All Inclusive Guest* Oleh Pramusaji di Restoran Prama Sanur Beach

c. Metode Studi Kepustakaan

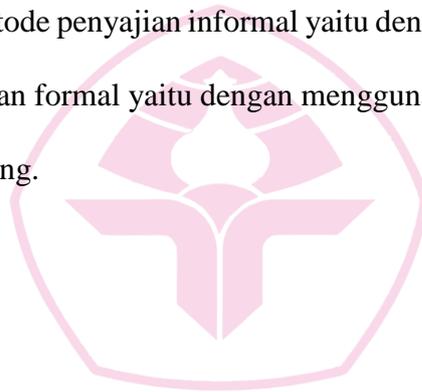
Metode studi kepustakaan menurut Nazir (2013) merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan analisis terhadap buku, literatur, catatan, dan laporan. Metode kepustakaan dalam penyusunan tugas akhir ini digunakan untuk memperoleh teori-teori tentang penanganan *all inclusive guest* oleh pramusaji.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif dimana merupakan teknik analisis data dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan mengenai Penanganan *Ala'carte Menu Bagi All Inclusive Guest* Oleh Pramusaji di Restoran Prama Sanur Beach.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data

Ada 2 jenis metode atau teknik penyajian hasil analisis yang akan digunakan yaitu metode penyajian informal yaitu dengan uraian kata-kata biasa dan metode penyajian formal yaitu dengan menggunakan gambar, tanda-tanda dan lambang-lambang.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang penanganan a'la carte menu oleh pramusaji bagi all inclusive guest di restoran Prama Sanur Beach, maka penulis dapat simpulkan beberapa langkah dalam penanganan a'la carte menu, dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu :

1. Tahap persiapan

Persiapan yang dilakukan untuk penanganan a'la carte menu di restoran Prama Sanur Beach dilakukan oleh pramusaji yang bertugas pada morning shift, dimana pramusaji sudah berada di restoran pukul 08.30 WITA untuk melakukan persiapan. Persiapan yang dilakukan oleh pramusaji yaitu : persiapan diri dan persiapan operasional.

2. Tahap pelaksanaan

Penanganan a'la carte menu untuk all inclusive guest di mulai pada pukul 11.00 WITA, adapun standar pelayanan antara lain :

- a. Welcoming the guest
- b. Escort the guest
- c. Taking order
- d. Preparing cutleries
- e. Serving drink
- f. Serving food
- g. Taking care of guest satisfaction

- h. Clear up
- i. Thanking the guest

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan dalam meningkatkan penanganan a'la carte menu bagi all inclusive guest yaitu sebagai berikut :

1. Dalam melakukan suatu pelayanan kepada tamu pramusaji melakukan kesalahan dalam hal miss communication. Penyebab dari hal tersebut adalah intonasi atau pengucapan dari tamu yang membuat pramusaji salah mengartikan apa yang dimaksud dari tamu, maka saran yang dapat diberikan adalah dengan memberikan pelatihan bahasa Belanda dan bahasa Prancis serta bahasa asing lainnya kepada para staf restoran, DW, dan juga anak training agar tidak terjadi kesalahan dalam hal miss communication dan penggunaan bahasa asing.
2. Sering terjadi complain terhadap pelayanan makanan dan minuman dengan all inclusive guest. Penyebab utama dari complain tersebut adalah kurangnya pengertian dari tamu mengenai aturan pelayanan makanan dan minuman di restoran, maka dari itu dari pihak dari travel agent atau leader dari grup all inclusive harus selalu menginformasikan mengenai aturan dari regulation card dan untuk para staf restoran juga harus menginformasikan kembali pada saat all inclusive guest memasuki area restoran dan ingin melakukan pemesanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmudjo., H. Marsum Widjojo. Fauziah., Hj. Siti. (2016) *Profesional Waiter*. Yogyakarta. Andi
- Agusnawar. (2014). *Resepsionis Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Umum.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Yogyakarta. Alfabeta.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan Bandung*. Alfabeta.
- Badudu, J.S dan Zain, Sutan Mohammad. (2015). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd dan Heru Pramudia, S.T, T.Par, M.Sc (2017) *Housekeeping Division Management*.
- Darma oka dan I Nyoman Winia (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramaita Surabaya.
- Emita Devi Hari Putri (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.
- Ida Ayu Kade Werdika Damayanti., Solihin., Made Suardani. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*.
- Ludfi Orbani (2017). *Housekeeping Passport, Manajemen Operasional Housekeeping Dasar*.
- Oka, Darma dan Ida Ayu Ketut Sumawidari. (2016). *Banquet*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali
- Riadi, Muchilisin (2017). *Pengertian Jenis dan Sistem Pelayanan Restoran*.
- Sujatmo, Bambang. (2016). *Hospitality*. Jawa Tengah. Andi