

**PROSEDUR PELAYANAN *TAKING ORDER A'LA CARTE* OLEH  
WAITER/WAITERSS DI NUTMEG RESTAURANT  
I HOTEL BALOI BATAM**

**PROYEK AKHIR**

*Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Profesional Ahli Muda*



**Oleh :  
ANISA HURIA  
NIM: 16215004 / 2016**

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN  
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS PADANG PARIAMAN  
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR  
PROSEDUR PELAYANAN *TAKING ORDER A'LA CARTE* OLEH  
*WAITER/WAITERSS* DI NUTMEG RESTAURANT  
"HOTEL BALOI BATAM"

Nama : ANISA HURIA  
NIM/BP : 16215004/2016  
Program Studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang Pariaman, Agustus 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. Yuliana, SP. M.Si  
Ketua Prodi D2 Perhotelan

Heru Pramudia, S.ST, Par, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek  
Akhir Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas Padang  
Pariaman Program Studi Di Luar Domisili Fakultas Pariwisata dan  
Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : "Prosedur pelayanan *Taking Order A'la Carte* oleh  
*waiter/waiters* di Nutmeg Restaurant 1 Hotel Baloi  
Batam"

Nama : Anisa Huria

Nim/BP : 16215004/2016

Program Studi : D2 Perhotelan

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang pariaman, Agustus, 2018

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. Yuliana, SP, M.Si	1. (.....)
2. Anggota Hendri Azwar, S.ST, M, Par	2. (.....)
3. Anggota Ifnalia Rahayu, S.Pd.	3. (.....)



**KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI**  
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**  
**RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PADANG PARIAMAN**  
**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN**  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp.(0751)7055644, 445118 Fax 7055644

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Huria  
Nim/BP : 16215004/2016  
Program Studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

"Prosedur pelayanan Taking Order A'la Carte di Nutmeg Restaurant 1. Hotel Baloi Batam" adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil dari plagiat hasil karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Diketahui,

Ketua Program Studi D2 Perhotelan

saya yang menyatakan

Heru Pramudia,S.ST.Par.,M.Sc



Anisa Huria

## ABSTRAK

### **Anisa Huria, 2018 : Prosedur *Pelayanan Taking Order A'la Carte Oleh Waiter/Waiterss Di Nutmeg Restaurant I Hotel Baloi Batam.***

Penulisan Proyek Akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap Prosedur pelayanan *Taking Order* yang masih kurang baik. Karena masih terdapatnya prosedur pelayanan yang belum dikerjakan oleh *waiter/waiterss* yang ada di *Nutmeg restaurant*. Prosedur kerja *waiter/waiterss* dalam pelaksanaan *Taking Order A'la Carte* terdiri dari mempersiapkan perlengkapan *Taking Order*, *greeting the guest*, menempatkan tamu ketempat duduk, menulis pesanan tamu, mengulangi pesanan tamu, input pesan ke sistem dan mengambil *Captain Order*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagian prosedur pelayanan kerja *waiter/waiterss* dalam pelaksanaan *taking Order A'la Carte* pada *Nutmeg Restaurant I Hotel Baloi Batam*.

Jenis penulisan proyek akhir ini adalah penulisan deskriptif dan kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data adalah (1) satu orang *supervisor* dan (4) empat orang *waiter/waiterss* pada *Nutmeg Restaurant I Hotel Baloi Batam*, pada tanggal 16 Desember 2017 s/d 16 April 2018. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi.

Hasil proyek akhir ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan *Taking Order A'la Carte* oleh *waiter/waiterss* di *Nutmeg Restaurant I Hotel Baloi Batam*. Dalam perlengkapan *Taking Order* adalah 1) tiga (3) dari empat (4) *waiter/waiterss* belum melaksanakan prosedur pelayanan *Taking Order* dalam mempersiapkan perlengkapan *Taking Order*. 2) dua (2) dari empat (4) yang melaksanakan prosedur pelayanan *Taking Order* dalam *greeting the guest*. 3) dua (2) dari empat (4) *waiter/waiterss* belum melaksanakan prosedur pelayanan *Taking Order* dalam menempatkan tamu ke tempat duduknya. 4) prosedur pelayanan *Taking Order* semua empat (4) *waiter/waiterss* telah melaksanakan menulis pesanan tamu sesuai dengan prosedur pelayanan *Taking Order*. 5) tiga (3) dari empat (4) yang melaksanakan prosedur pelayanan *Taking Order* dalam mengulangi pesanan tamu. 6) prosedur pelayanan *Taking Order* semua *waiter/waiterss* (4) empat telah melaksanakan input pesan ke sistem dalam prosedur pelayanan *Taking Order*. 7) tiga (3) dari empat (4) belum melaksanakan prosedur pelayanan *Taking Order* dalam mengambil *Captain Order*.

**Kata Kunci : Prosedur, *Pelayanan, Taking Order***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul **“Prosedur Pelayanan *Taking Order A’la Carte* oleh *waiter/waiterss* di *Nutmeg Restaurant I Hotel Baloi Batam*”**. Penulisan Proyek Akhir ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan pada Program Studi Diploma 2 (D2) Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman Pendidikan di Luar Domisili Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan proyek akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati M.Pd, Ph.D. Sebagai selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordinator Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman.
3. Bapak Heru Pramudia, S.ST.Par.,M.Sc sebagai Ketua Program Studi D2 Perhotelan PDD-FPP UNP.
4. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si sebagai Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahanyang sangat berarti dalam penulisan proyek akhir ini.
5. Bapak Hendri Azwar,S.ST, M. Par selaku dosen penguji Proyek Akhir.
6. Ibu Ifnalia Rahayu, S.Pd. selaku dosen penguji Proyek Akhir.
7. Bapak Winston Toh selaku *general manager* I Hotel Baloi Batam.

8. Bapak Risman sebagai *food and beverage manager* I Hotel Baloi Batam.
9. Bapak I Kadek Sukardikayasa selaku supervisor *food and beverage* I Hotel Baloi Batam.
10. Seluruh karyawan I Hotel Baloi Batam yang telah meluangkan waktu dan memberi kesempatan untuk dapat berbagai pengalaman serta membantu penulis dalam pelaksanaan PLI.
11. Rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu dalam penyusunan proyek akhir ini.
12. Kedua orang tua yang telah memberikan cinta, dukungan, semangat, dan do'a sehingga proyek akhir ini dapat diselesaikan.
13. Sahabat yang telah memberikan semangat, motivasi, dan do'a dalam pembuatan proyek akhir ini.

Penulisan proyek akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak terdapat kekurangan, untuk kesempurnaan proyek akhir ini maka penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca. Semoga bantuan yang telah diberikan, diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. akhirnya, penulis juga berharap agar proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2018

Penulis

Anisa Huria  
NIM. 16215004/20156

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB IPENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Fokus Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penulisan.....	7
F. Manfaat .....	8
<b>BAB II      KAJIAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori .....	9
1. Pengertian hotel.....	9
2. Pengertian <i>Food and Beverage Departement</i> .....	10
3. Pengertian Restaurant.....	11
4. Pengertian <i>Waiter/waiterss</i> .....	12
5. <i>Prosedur Pelayanan Taking order a'la carte</i> .....	13
B. Kerangka Konseptual.....	23
<b>BAB III METODE PENULISAN</b>	
A. Jenis Penulisan.....	26
B. Tempat & Waktu Penulis.....	26
C. Jenis Data & Teknik Pengumpulan Data .....	26
1. Jenis Data.....	26
2. Teknik Pengumpulan Data.....	27
D. Sumber Data .....	28
E. Teknik Analisis Data .....	28

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Temuan.....	29
	B. Pembahasan .....	42
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	47
	B. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>50</b>

## **DAFTAR TABEL**

Gambar 1 : Kerangka Konseptual.....	25
-------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Menulis pesanan tamu.....	30
Gambar 2: Menginput pesanan kesistem.....	32
Gambar 3: <i>Captain Order</i> warna putih.....	34
Gambar 4: <i>Captain Order</i> warna pink.....	35
Gambar 5: <i>Captain Order</i> warna kuning.....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Observasi.
- Lampiran 2 : Pedoman wawancara
- Lampiran 3 : Hasil Observasi 4 Orang *Staff Waiter/Waitress*.
- Lampiran 4 : Hasil Wawancara 1 Orang *Supervisor*.
- Lampiran 5 : Surat Tugas Seminar.
- Lampiran 6 : Surat Tugas Kompre.
- Lampiran 7 : Catatan Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing.

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan Industri Pariwisata dan Perhotelan saat sekarang ini sangat cepat. Hal ini terbukti dengan jumlah peningkatan wisatawan yang melakukan perjalanan dan selain itu bertambahnya rute wisata baru yang mengakibatkan investasi yang besar-besaran di bidang pariwisata. Selain itu peningkatan jumlah bangunan juga berkembang sangat pesat salah satu bangunannya yaitu hotel.

Hotel merupakan salah satu sarana pokok kepariwisataan. Hal ini menunjukkan bahwa kemajuan ataupun kesuksesan hotel bergantung pada banyak dan sedikitnya wisatawan yang datang. Menurut Rumecko (2001:2) “hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan”.

Pada umumnya semua hotel memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamu yaitu dengan sopan, ramah dan penuh perhatian. Seorang karyawan atau petugas hotel sangat berperan penting dalam meningkatkan produktivitas sebuah hotel dan juga tidak pernah lepas dari masalah masalah yang ada di hotel. Seperti kelainan dalam melayani tamu kurangnya perhatian dan lain sebagainya yang hanya mementingkan pekerjaan yang lain sehingga tamu tidak puas dan merasa diabaikan sedangkan petugas hotel itu lebih memberikan perhatian penuh kepada

tamu karena tamu segala galanya atau raja. Industri perhotelan mempunyai keistimewaan dari tenaga kerja pada industri lainnya, karena industri perhotelan merupakan salah satu industri yang menjual jasa kepada pelanggan dan menetapkan bahwa kepuasan tamu menjadi prioritas utama yang wajib didahulukan.

Hotel memiliki beberapa *department* seperti *front office department*, *food and beverage department*, *sales and marketing department*, *accounting department*, *human resource department*, *engineering department* dan *housekeeping department*, (Sulastiyono, 2011) “Salah satu department yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan khususnya makanan dan minuman adalah *food and beverage department*, dimana bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan makanan dan minuman di hotel”.

Menurut Sihite (2000:16) “*restaurant* merupakan suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai dengan daftar yang disediakan di *restaurant* itu”. Pelayanan makanan dan minuman di hotel ini dilakukan secara *profesional*. Orang yang melayani tamu untuk kebutuhan makanan dan minuman dinamakan dengan *waiter/waiterss*. *Waiter/waiterss* merupakan karyawan *restaurant* hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani

kebutuhan makanan dan minuman bagi pelanggan hotel secara *profesional*.

Menurut Soekresno dan Pendit (1998) “*taking order* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan di bagian *food and beverage service*. *Taking order* berarti menerima dan mencatat makanan dan minuman, baik langsung maupun tidak langsung, yang selanjutnya diteruskan kebagian yang terkait seperti *kitchen bar* dan *pastry*. *Taking order* dapat dilakukan dibagian *room service restaurant*, *bar* dan *banquet*. Pengetahuan dan kedisiplinan dalam cara penulisan *taking order* sangat menentukan kecepatan dan keakuratan penyajian *order* atau pesanan makanan dan minuman, jika terjadi kesalahan sedikit saja dalam penulisan *order* atau pesanan tamu akan sudah dipastikan akan terjadinya *complaint* dari tamu karena tidak sesuai antara apa yang dipesan dengan yang disajikan”.

Menurut Suarhana (2002:74) “*A’la Carte Menu* adalah suatu susunan *menu*, dimana setiap makanan yang dicantumkan pada daftar makanan tersebut disertai dengan harga tersendiri”. Sedangkan menurut Marsum (2005) “*a’la carte menu* adalah tiap makanan dengan harga tersendiri, tamu bebas memilih”. *A’la carte menu* adalah suatu susunan *menu*, dimana setiap makanan yang dicantumkan pada daftar makanan tersebut disertai dengan harga tersendiri. Makanan akan dimasak apabila dipesan oleh tamu, sehingga setiap pesanan memerlukan jangka waktu tertentu untuk menunggu hingga makanan tersebut siap untuk

dihidangkan. *A'la carte menu* ini dalam pelayanan atau *servicenya* memberikan peluang untuk pelanggan memilih dan mempelajari *menu* yang sesuai dengan selera mereka dan tamu dilayani oleh seorang *waiter/waiterss* pelayanan yang diberikan untuk tamu dari tamu datang sampai tamu keluar adalah dengan pelayanan yang prima atau (*exxcellent service*).

PT. Raflesia Nusantara (I-Hotel Baloi) beralamat di Jl. Baloi Kusuma Indah No. 7 Batam 29441, mulai dibangun pada tahun 2011, dan selesai pada bulan Maret tahun 2015. I-Hotel Baloi mulai beroperasi (*Soft Opening*) tepatnya pada tanggal 01 April 2015. PT. Raflesia Nusantara (I-Hotel Baloi) dipimpin oleh Bapak Helwan Lie sebagai Direktur dan Bapak Winston Toh sebagai General Manager. PT Raflesia Nusantara ( I-Hotel Baloi) berada di lokasi yang sangat strategis, karena berada di pusat kota dan sangat dekat dengan *Shopping Centre* dan *Food Court*. PT. Raflesia Nusantara (I-Hotel Baloi) mempunyai kamar hotel sebanyak 215 kamar dengan berbagai tipe dan mempunyai fasilitas-fasilitas yang sangat memanjakan pelanggan-pelanggannya seperti: Nutmeg Cafe, Tyme Sport Bar, Clove Ball Room, Meeting Room Bay Leaf 1, 2, dan 3, Theraz Spa, Pool & Fitness Centre, Square Club & KTV.

Nutmeg restaurant di I Hotel Baloi Batam adalah salah satu restaurant yang terdapat di Kota Batam yang menyediakan makanan dan minuman serta menawarkan berbagai pilihan masakan lokal dan Internasional. Peranan yang terpenting di restaurant ini adalah pelayanan yang diberikan

oleh *waiter/waiterss* sangat mendukung dalam kesuksesan sebuah *restaurant*.

SOP tentang pelayanan *a'la carte* dari Nutmeg *Restaurant* I Hotel Baloi Batam adalah Memberikan ucapan salam kepada tamu yang masuk ke dalam *restaurant*, sesudah sambut didepan pintu masuk *restaurant* dengan ramah tamah, sopan santun, wajar dengan kesungguhan hati, maka tamu kemudian antarkan ketempat duduk. Untuk memberikan kesempatan kepada tamu untuk mempelajari daftar makanan atau menu yang telah diberikan, *waiter/waiterss* lalu menuangkan air es ke gelas tamu. Permintaan pesanan tamu yang sudah ditulis dalam memo atau kertas klat harus kita salin kedalam lembaran pesanan atau *order slip* secara berurutan rapi, jelas, dan mudah dibaca. Sebelum makanan kita hidangkan kepada tamu, periksalah terlebih dahulu mengenai kerapian. Kelengkapan, serta kebersihan dari tutup meja atau *table setting*. *Bill* atau *cek* dapat diberikan kepada tamu beberapa saat setelah tamu selesai makanan penutup.

Berdasarkan observasi dilapangan dalam mengikuti kegiatan praktek lapangan industri ditemui masalah tentang prosedur pelayanan *taking order a'la carte* di Nutmeg *restaurant*. Adapun masalah yang ditemui seperti *waiter/waiterss* tidak mempersiapkan perlengkapan yang akan digunakan pada saat *taking order*, seperti kertas atau buku kecil untuk mencatat pesanan tamu hal ini membuat *waiter/waiterss* memakai *tissue* yang ada di meja tamu proses seperti ini akan menghambat pekerjaan seorang *waiter/waiterss* dan hal ini juga sangat tidak baik dilakukan

karena selain membuat tamu merasa tidak nyaman, seharusnya seorang *waiter/waiterss* sebelum melaksanakan *taking order* telah menyiapkan segala perlengkapan untuk melaksanakan pekerjaan.

Adanya *waiter/waiterss* yang tidak melakukan *greeting* pada saat tamu datang ke *restaurant* seharusnya *waiter/waiterss* mengikuti SOP yang ada di *restaurant* tersebut. Adanya *waiter/waiterss* yang tidak memahami tentang menu sehingga tamu *complaint* terhadap pelayanan yang diberikan oleh *waiter/waiterss*, seorang *waiter/waiterss* memahami tentang menu tidak terjadi kesalahan dan memahami prosedur pelayanan.

Sebagian *waiter/waiterss* tidak berdiri disisi kanan tamu sehingga pada saat tamu butuh bantuan tidak ada yang *standbay* di sana seharusnya seorang *waiter/waiterss* harus selalu berada di dekat tamu agar tamu tidak merasa di abaikan. Terlalu sedikitnya karyawan yang bekerja pada saat ada acara tertentu seperti *event* sehingga melibatkan satu orang *waiter/waiterss* dengan banyak pekerjaan, pihak hotel menambahkan karyawan agar tidak terjadi *complaint* dari tamu dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis menemukan beberapa masalah yang dapat diambil dan diteliti, dan penulis tertarik untuk mengangkat judul proposal proyek akhir yaitu “ **Prosedur pelayanan *Taking Order A’la Carte* oleh *waiter/waiterss* di Nutmeg Restaurant I Hotel Baloi Batam**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun di atas, maka dapat di ambil identifikasi masalah:

1. *Waiter/waiterss tidak* mempersiapkan perlengkapan yang akan digunakan pada saat *taking order*.
2. Adanya *waiter/waiterss* yang tidak melakukan *greeting* pada saat tamu datang ke restaurant.
3. Adanya *waiter/waiterss* tidak memahami menu sehingga tamu *complint* dengan pelayanan yang di berikan.
4. Sebagian *Waiter/waiterss* tidak berdiri disisi kanan tamu sehingga tamu butuh bantuan.
5. Terlalu sedikitnya karyawan yang bekerja di restaurant I hotel Baloi Batam sehinga melibatkan satu *waiter/waitress* dengan banyak pekerjaan.

## **C. Fokus masalah**

Dari identifikasi masalah yang ada di atas maka penulis memfokuskan masalah pada “**Prosedur Pelayanan Taking Order a’la carte oleh *waiter/waiterss* di Nutmeg Restaurant I Hotel Baloi Batam**”.

## **D. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah prosedur pelayanan *Taking Order A’la Carte* di Nutmeg *Restaurant I Hotel Baloi Batam*?

## **E. Tujuan Penulisan**

### 1. Tujuan umum

Mengetahui prosedur pelayanan *Taking Order A'la Carte* di I Hotel Baloi Batam

### 2. Tujuan khusus

Mendeskripsikan prosedur pelayanan *Taking Order A'la Carte* di I Hotel Baloi Batam yang meliputi pelayanan *taking order* dari awal sampai akhir. Hal yang harus dilakukan oleh *waiter/waiterss* adalah:

- a. Mempersiapkan perlengkapan *Taking Order*
- b. Menyambut tamu
- c. Menempatkan tamu ke tempat duduk
- d. Menulis pesanan tamu
- e. Mengulangi pesanan tamu
- f. Input pesanan kesistem
- g. Mengambil *captain order*

## **B. Manfaat penulisan**

### 1. Manfaat Bagi Hotel

Dalam penulisan ini diharapkan dapat memberi masukan khususnya pada *Nutmeg Restaurant* pada I Hotel Baloi Batam, agar karyawan harus lebih mengetahui lagi dalam *pelayanan Taking Order A'la Carte*. Sehingga dapat memperoleh keuntungan dan kepuasan tamu yang berkunjung ke *Nutmeg restaurant* I Hotel Baloi Batam.

## 2. Manfaat Bagi Prodi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai perhotelan itu sendiri dan diharapkan dapat menunjang keberhasilan Mahasiswa dalam praktek industri kerja selanjutnya.

## 3. Bagi Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan secara langsung teori yang diperoleh selama perkuliahan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya serta memperoleh data-data yang diperlukan oleh penulis, sebagai seminar tugas akhir, guna memenuhi persyaratan menyelesaikan program D II di PDD FPP Universitas Negeri Padang.