

**PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN *A'LA CARTE* OLEH *WAITER/SS*
DI *BARLETTA DINING & LOUNGE* DA *VIENNA BOUTIQUE HOTEL*
BATAM**

PROYEK AKHIR

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



**Oleh:
NOFA SUSANTI
NIM: 16215022/2016**

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

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

**PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN *A'LA CARTE* OLEH WAITER/SS
DI BARLETTA *DINING & LOUNGE* DA VIENNA BOUTIQUE HOTEL
BATAM**

Nama : Nofa Susanti
Nim/BP : 16215022/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2018

**Disetujui oleh:
Pembimbing**

Fauza Afni S, S.Pd., M.Si
NIDK. 8858350017

Ketua Prodi D2 Perhotelan

Heru Pramudia, S.ST.Par., M.Sc
NIDN.0016128102

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 : Penerapan Prosedur Pelayanan *A'la Carte* Oleh
Waiter/Ss Di *Barletta Dining & Lounge* Da *Vienna*
Boutique Hotel Batam**
Nama : Nofa Susanti
Nim/BP : 16215022/2016
Program : D2 Perhotelan
Studi : Pariwisata dan Perhotelan
Fakultas

Padang , Agustus 2018

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Ketua : Fauza Afni S, S.Pd., M.Si | 1. (.....) |
| 2. Anggota : Heru Pramudia. S.ST.Par., M.Sc | 2. (.....) |
| 3. Anggota : Feri Ferdian. S.ST., M.M | 3. (.....) |



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI
PADANG PARIAMAN



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nofa Susanti
NIM/BP : 16215022/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:
“Penerapan Prosedur Pelayanan *A’la Carte* Oleh *Waiter/Ss* Di *Barletta Dining & Lounge* Da *Vienna Boutique Hotel Batam*” adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil dari plagiat hasil karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia di proses 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 Prodi D2 Perhotelan

Heru Pramudia, S.ST, Par., M,Sc
NIDN. 0016128102

Saya yang menyatakan

Nofa Susanti
NIM.16215022

ABSTRAK

Nofa Susanti, 2018 : Penerapan Prosedur Pelayanan *A'la Carte* Oleh Waiter/ss di Barletta Dining & Lounge Da Vienna Boutique Hotel Batam

Penulis proyek akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap Penerapan Prosedur Pelayanan *A'la Carte waiter/ss* yang masih kurang baik. Masih terdapatnya Prosedur yang tidak dikerjakan oleh *waiter/ss*. Prosedur dalam melayani tamu *A'la Carte* terdiri dari *handling reservation, welcoming the guest, checking guest reservation, escorting the guest, seating the guest, unfolding the napkin, presenting the menu, selling beverage, taking the order, adjusting the cutleries, serving the beverage, serving wine, serving wine by glass, serving champagne, serving bread/creakers, upselling beverage, serving food, crumbing down, serving dessert/upselling coffee or tea, checking the bill, presenting the bill, guest farewell, re-setting table*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Prosedur *Waiter/ss* dalam Melayani Tamu dengan sistem *A'la Carte* di Barletta Dining & Lounge Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Jenis penulisan proyek akhir ini adalah penulisan deskriptif dan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi di Da Vienna Boutique Hotel Batam yang beralamat di Jl. Pembangunan, Nagoya, Lubuk Baja Kota, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Observasi ini dilakukan selama 2 bulan terhitung dari 1 Maret 2018 sampai dengan 25 April 2018. Sumber data adalah 6 orang *Waiter/ss*, dan 1 orang *Supervisor (asst Manager F&B Service)* Barletta Dining & Lounge Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Hasil proyek akhir ini menunjukkan bahwa secara umum Penerapan Prosedur Pelayanan oleh *Waiter/ss* adalah: 1) Prosedur yang sudah diterapkan oleh *waiter/ss* pada saat pelayanan *a'la carte* yaitu *welcoming the guest, escorting the guest, seating the guest, crumbing down, upselling dessert, coffee or tea* dan *guest farewell*. 2) Prosedur yang belum diterapkan oleh *waiter/ss* dengan benar pada saat pelayanan tamu *a'la carte*, yaitu: *presenting the menu, selling beverage, taking the order, serving beverage, serving food*, dan *presenting the bill*. 3) Prosedur yang tidak diterapkan oleh *waiter/ss* pada saat melakukan pelayanan *a'la carte*, yaitu: *handling reservasi, checking guest reservation, unfolding the napkin, adjusting the cutleries, serving wine, serving wine by glass, serving champagne, checking guest satisfaction, cleaning dirty place, checking the bill*, dan *guest farewell*.

Kata kunci: Penerapan, Prosedur Pelayanan, *A'la Carte*, *Waiter/ss*, *Bar*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Proyek Akhir yang berjudul “Penerapan Prosedur Pelayanan *A’la Carte* Oleh *Waiter/ss* di *Barletta Dining & Lounge* Da *Vienna Boutique Hotel Batam*”. Proyek Akhir ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan program studi Diploma (D2) Perhotelan, Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman PDD Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan penelitian ini hingga selesainya Proyek Akhir ini penulis dan bimbingan dari beberapa pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati M.Pd., P.hd sebagai Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Heru Pramudia, A.Md., S.ST.Par., M.Sc sebagai Ketua Program Studi D2 Perhotelan PDD FPP UNP sekaligus dosen penguji.
3. Bapak Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordinator Rintisan Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman.
4. Ibu Fauza Afni S, S.Pd., M.Si selaku pembimbing Proyek Akhir yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan pemikiran serta pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan Proyek Akhir ini.
5. Bapak Feri Ferdian S.ST., M.M selaku koordinator *training* saya ke Da *Vienna Boutique Hotel Batam* sekaligus dosen penguji.

6. Bapak Jimmy Fernando, B.BusCom selaku *General Manager* , bapak Taufan Agung Perkasa selaku *Assistant Food & Beverage Service*, bapak Rizky Maulana selaku *Restaurant Captain*, bapak Joshnaidi selaku *Bar Captain* di Da Vienna Boutique Hotel Batam.
7. Seluruh karyawan dan *daily worker* di Da Vienna Boutique Hotel Batam. Yang telah meluangkan waktu dan memberikan kesempatan untuk dapat berbagi pengalaman, ilmu serta membantu penulis Proyek Akhir.
8. Rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
9. Ibu, Ayah, Keluarga tercinta yang selalu memberikan cinta, semangat dan do'a serta dukungan moril dan materilnya sehingga penulis Proyek Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan, diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pariaman, Agustus, 2018
Penulis

Nofa Susanti
Nim. 16215022

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Fokus Masalah	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penulisan	11
F. Manfaat Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI	14
A. Aspek-Aspek Teoritis	14
1. Pengertian Hotel	14
2. Departemen Hotel	15
3. <i>Food & Beverage Department</i>	19
4. Pengertian <i>Bar</i>	21
5. <i>Bartender</i>	28
6. <i>Waiter/ss</i>	31
7. Pengertian Pelayanan	33

8. Prosedur Pelayanan <i>A'la Carte</i>	40
a. Prosedur Pelayanan <i>A'la Carte</i> Menurut Para Ahli	40
b. Penerapan Prosedur Pelayanan <i>A'la Carte</i> oleh <i>Waiter/ss</i> di <i>Barletta Dining & Lounge</i> Da Vienna Boutique Hotel Batam...	46
B. Kerangka Konseptual	59
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Jenis Penulisan	60
B. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	60
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	61
1. Jenis Data	61
2. Teknik Pengumpulan Data	61
D. Sumber Data	63
E. Teknik Analisis Data	63
BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Hasil Temuan	64
1. Deskripsi Da Vienna Boutique Hotel Batam	64
a. Sejarah Hotel	64
b. Fasilitas Da Vienna Boutique Hotel Batam	67
c. Struktur Organisasi	76
2. Deskripsi Penerapan Prosedur Pelayanan <i>A'la Carte</i> oleh <i>Waiter/ss</i> di <i>Barletta Dining & Lounge</i> Da Vienna Boutique Hotel Batam	84
B. Pembahasan	150
BAB V PENUTUP	175

A. Kesimpulan	175
B. Saran	178
DAFTAR PUSTAKA	182
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kamar.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. <i>Set-up Table</i> untuk Tamu <i>A'la Carte</i>	41
2. Kerangka Konseptual	59
3. Da Vienna Boutique Hotel Batm	64
4. <i>Barletta Dining & Lounge</i>	68
5. <i>Kenyang Restaurant</i>	69
6. <i>Flux Digital Fun Area</i>	70
7. <i>Le Roux (Ballroom)</i>	70
8. <i>Le Blanc (Meeting Room)</i>	71
9. <i>Business Centre (Vienna Galery)</i>	72
10. <i>Vienna Gym</i>	72
11. Struktur Organisasi Secara Umum Da Vienna Boutigue Hotel Batam	77
12. Struktur Organisasi <i>Food & Beverage Service</i> Da Vienna Boutigue Hotel Batam	81
13. <i>Waiter/ss</i> Mengecek Hidanga yang Dipesan oleh Tamu	165
14. <i>Waiter/ss Serving Food (Dessert)</i>	170

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Lembaran Pedoman Observasi
2. Hasil Observasi
3. Daftar Wawancara Tamu
4. Hasil Wawancara Tamu
5. Daftar Wawancara *Captain*
6. Hasil Wawancara *Captain*
7. Daftar Wawancara *Supervisor*.
8. Hasil Wawancara *Supervisor*.
9. Catatan Konsultasi Bimbingan dengan Pembimbing UNP
10. Catatan Saran Perbaikan Dari Dosen Penguji
11. Standar Operasional Prosedur *A'la Carte* di Da Vienna Boutique Hotel
Batam

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata atau *tourism* adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Banyak negara bergantung pada industri pariwisata ini termasuk Indonesia, pariwisata sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Oleh karena itu pengembangan industri pariwisata ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh organisasi non-pemerintah untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada orang non-lokal.

Menurut Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintahan daerah. Pariwisata atau *tourism* adalah industri jasa. Mereka menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahan, penyediaan makanan dan minuman, tempat tinggal, jasa bersangkutan lainnya seperti bank, asuransi, keamanan. Dan juga menawarkan, keindahan budaya, sebagai pelarian, pertualangan, pengalaman baru, penyediaan tempat istirahat atau penginapan seperti *resort, motel, inn* dan hotel.

Menurut *Webster* dalam buku Prakoso (2017: 4) “hotel adalah suatu bangunan atau suatu lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap,

makan dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk umum”. Menurut Rumekso (2001:2) “hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersil, di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas liannya”. Dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu bangunan, lambang perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang ada di hotel tersebut dan dikelola secara komersil.

Kota Batam sebagai salah satu kota besar di Provinsi Kepulauan Riau, merupakan sebagai tempat pusat segala kegiatan aktifitas baik ekonomi, perdagangan, maupun jasa atau industri yang dapat menarik minat wisatawan untuk datang ke Batam yang membutuhkan jasa penginapan seperti hotel. Khususnya di hotel berbintang yang umumnya hotel tersebut memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu oleh pihak departemen atau bagian-bagian yang terkait langsung dengan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh wisatawan.

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel secara umum meliputi: kantor depan hotel (*front office*), tata graha hotel (*housekeeping*), *sales and marketing department*, *accounting department*, *human resource department*, *security department*, makanan dan minuman (*food & beverage department*). *Food & beverage department* terbagi atas

dua bagian yaitu *food & beverage product* dan *food & beverage service*. *Food & beverage service* adalah “*food flow*” (dari pembelian makanan (*purchasing*) untuk layanan kepada pelanggan) terutama berkaitan dengan pengiriman dan penyajian makanan untuk pelanggan, bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari restoran, *banquet*, *room service* dan *bar*.

Menurut Bartono dan Ruffino, (2009: 59) “*bar* adalah suatu tempat yang menjual berbagai minuman alkoholik karena kalau hanya menjual *soft drink* atau kopi saja maka tempat tersebut tidak dapat disebut dengan *bar*”. Dan menurut pendapat Soekresno dan Pendit (1998:91) “*bar* merupakan tempat yang menyediakan dan memberikan pelayanan minuman baik minuman *alcoholic* (yang mengandung alkohol) maupun *non-alcoholic*”.

Dapat disimpulkan *Bar* merupakan suatu tempat yang menyediakan menjual, menyajikan segala macam minuman bagi para tamu, baik yang datang langsung ke *bar*, *restaurant* maupun yang memesan makanan atau minuman dari kamar di hotel tempat mereka menginap dan juga merupakan tempat atau konter yang menjadi tempat pemisah antara *bartender* dengan tamu yang membuat dan menyajikan minuman beralkohol maupun non-alkohol serta berbagai macam jenis minuman seperti *beer*, *spirit*, *soft drink*, *juice*, *mineral water*. *Bar* juga merupakan tempat yang sering dikunjungi oleh tamu hotel maupun tamu luar hotel yang ingin singgah ke *bar* hotel dengan suguhan menu pilihan serta promosi-promosi yang ada di *bar*. Secara umum di *bar* atau *restaurant* hotel ada 5 macam menu yang memiliki

perbedaan dan fungsinya masing-masing yaitu: *buffet menu*, *nationality menu*, *special party menu*, *table d'hote menu*, dan *a'la carte menu*.

Menurut Marsum (2005:141) "*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 *serviceny*a memberikan peluang untuk pelanggan memilih dan mempelajari menu yang sesuai dengan selera mereka dan tamu dilayani oleh seorang *waiter/ss*, pelayanan yang diberikan untuk tamu dari tamu datang sampai tamu keluar, adalah dengan pelayanan yang prima atau (*excellent service*).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang diberikan di hotel merupakan pelayanan yang prima. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yang memenuhi standar kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan di restoran ini diberikan oleh petugas-petugas di restoran yang selalu *standby* di *station*-nya masing-masing yaitu *waiter/ss*.

Menurut Marsum (2005:90) “*waiter/ss* adalah karyawan atau karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya”. *Waiter/ss* adalah seorang pelayan atau pramusaji yang ada di setiap restoran yang mengoperasikan pekerjaannya seefisien mungkin, untuk mempersingkat waktu agar bisa menjalankan tugasnya dengan baik khususnya dalam melayani tamu yang memesan makanan dan minuman. Tugas dan tanggung jawab seorang *waiter/ss* adalah mengatur dan menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan fungsi, arahan dan cara untuk mendapatkan kepuasan tamu secara maksimal, melakukan tugas lain yang ditetapkan oleh kebijaksanaan manajemen atau atasannya, membersihkan semua meja, kursi termasuk peralatan lainnya, menyajikan makanan dan minuman dengan cara yang efisien dan sopan untuk mendapatkan kepuasan tamu secara maksimal, menjaga meja kursi dan peralatan rapi sepanjang waktu, tahu tentang menu yang tersedia di restoran pada saat itu.

Da Vienna Boutique Hotel Batam, adalah salah satu hotel bintang (***) yang beralamat di Jl. Pembangunan, Nagoya, Lubuk Baja Kota, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Da Vienna Boutique Hotel Batam memiliki jumlah kamar sebanyak 172 kamar hotel dan dilengkapi dengan 5 ruang pertemuan dan 1 *ballroom* dengan berbagai kapasitas dan

memberikan kenyamanan bagi para tamu didalam interiornya yang bernuansakan butik. Menyediakan/memberikan pelayanan kepada tamu baik tamu hotel maupun tamu umum yang datang ke hotel yang dilayani oleh bagian-bagian tertentu dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing setiap departemen seperti *front office* yang melayani tamu *check in/out*, *housekeeping* yang menjaga, merawat, memelihara kenyamanan hotel. *Food & beverage department* terbagi atas beberapa *section* yaitu *food & beverage product* yang mengolah makanan dan minuman untuk tamu (*hot kitchen, cold kitchen, pastry*), *food & beverage service* yang melayani makanan dan minuman untuk tamu (*banquet, restaurant, bar*). *Bar* yang terdapat dihotel mempunyai organisasi yang melibatkan *staff* yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan yang datang ke *bar* hotel.

Da Vienna Boutique Hotel Batam memiliki 3 *outlet* yang melayani makanan dan minuman. Masing-masing *outlet* mempunyai kegiatan yang berbeda yaitu *ken-yang restaurant* adalah *outlet* yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk tamu *breakfast*, *flux digital fun area* adalah *outlet* yang menyediakan tempat bermain *digital* maupun *non-digital* dan menjual makanan ringan serta area tempat menawarkan promo khusus kepada tamu yang ada di hotel, dan *barletta* merupakan *outlet* yang memberikan pelayanan makanan dan minuman untuk tamu *a'la carte* (*lunch, dinner*), membuat minuman untuk *room service*, serta area yang digunakan untuk mengadakan berbagai *event*.

Penerapan Prosedur Pelayanan *A'la Carte* oleh *Waiter/ss* di *Barletta Dinning and Lounge* Da Vienna Boutique Hotel Batam (2018), meliputi: *handling reservation, welcoming the guest, checking guest reservation, escorting the guest, seating the guest, unfolding napkin, presenting the menu, selling beverage, , taking order, adjusting cutleries, serve beverage, serving wine, serving wine by glass, serving champagne, serving bread/creekers, upselling beverage serving food, checking guest satisfaction, cleaning dirty place, crumbing down, serving dessert/upselling tea or coffee, checking the bill presenting the menu, dan guest farewell, re-setting table.*

Berdasarkan pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri yang penulis lakukan selama 4 bulan dari tanggal 26 Desember 2017 sampai dengan 26 April 2018, penulis memfokuskan untuk melakukan observasi selama kurang dari 2 bulan terhitung dari tanggal 1 Maret 2018 sampai dengan 25 April 2018. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan selama 2 bulan tersebut, penulis menemukan masalah yang terjadi di lapangan yang berhubungan dengan pelayanan tamu di *bar* seperti: adanya beberapa SOP yang tidak dilaksanakan pada saat pelayanan *a'la carte* yaitu, (*handling reservation, checking guest reservation, checking guest satisfaction*) prosedur tersebut tidak dilakukan, karena yang bertanggung jawab atas prosedur tersebut adalah *captain, cashier, dan manager*.

Adanya prosedur yang tidak dilakukan oleh *waiter/ss*, seperti (*unfolding the napkin, adjusting the cutleries, checking the bill dan re-setting the table*) disebabkan oleh keterbatasan peralatan seperti keterbatasan *linen*

(*napkin*), meja dan kursi karena meja dan kursi digunakan juga pada saat *breakfast* dan pada event tertentu, *waiter/ss* mengefisienkan pelaksanaan pada saat pemberian *bill* kepada tamu. *Waiter/ss* juga tidak melakukan (*serving wine, serving wine by glass, serving champagne, serving bread/crackers, upselling beverage, dan cleaning dirty place*) karena prosedur tersebut tidak ada permintaan khusus dari tamu dan memperlambat prosedur pada saat pelayanan *a'la carte*.

Adanya tamu *complaint* terhadap beberapa menu yang dipesannya *sold out*, hal ini terjadi karena *waiter/ss* tidak memeriksa terlebih dahulu menu yang tersedia. Akibat kelalaian tersebut tamu yang memesan menu tersebut tidak mau menunggu untuk menu yang diganti atau yang menu sama. Seharusnya *waiter/ss* yang bertugas pada hari itu harus mempersiapkan diri mulai datang 15 menit sebelum bekerja, mengikuti *briefing*, mendengarkan arahan dari *supervisor*, dan membaca *log book* sebelum bekerja.

Adanya tamu *complaint* pada saat *lunch* karena keterlambatan penyajian pada saat *low season* diakibatkan karena proses pematangan pada masakan tersebut butuh waktu dan lambatnya proses *respond order* dari *kitchen*. Seharusnya *waiter/ss* harus menjelaskan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menunggu sehingga makanan tersebut siap untuk disajikan. Ada pula tamu *complaint* karena tamu menemukan rambut dan semut di makanannya, dikarenakan *waiter/ss* tidak memeriksa makanan sebelum dihidangkan ke tamu. Seharusnya *waiter/ss* harus memeriksa makanan

sebelum dihidangkan dilihat dari *condiment*, kerapian, dan kebersihan pada makanan.

Serta adanya tamu *complaint* karena menu yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan, tamu memesan *coffee with milk* yang disajikan *cappuccino*, seharusnya *waiter/ss* harus menyiapkan *note book*, pulpen serta *repeat again* semua *order-an* yang dipesan oleh tamu. Dan adanya tamu *complaint* karena *waiter/ss* terlalu cepat memberikan *bill* kepada tamu, dikarenakan *waiter/ss* tidak memahami prosedur serta mendapatkan perintah dari kasir yang *in charge* pada hari itu dengan alasan akan *closing* kasir. Seharusnya *waiter/ss* yang bertugas harus menanyakan prosedur *billing* ke *senior* atau *captain* yang bertugas apabila tidak tahu prosedurnya.

Dari keterangan di atas, penulis menemukan beberapa masalah yang dapat diambil dan diteliti, oleh karena itu, penulis ingin mengangkat judul Proyek Akhir ini, yaitu **“Penerapan Prosedur Pelayanan *A’la Carte* oleh *Waiter/ss* di Barletta Dining & Lounge Da Vienna Boutique Hotel Batam”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan Pengalaman Lapangan Industri yang penulis lakukan selama 4 bulan dari 26 Desember 2017 sampai 26 April 2018 dan penulis memfokuskan untuk melakukan observasi penulisan Proyek Akhir ini selama 2 bulan terhitung dari 1 Mei 2018 sampai dengan 25 April 2018 dengan masalah merujuk ke Prosedur Pelayanan *A’la Carte* oleh *Waiter/ss* di Barletta Dining & Lounge Da Vienna Boutique Hotel

Batam. Masalah yang penulis ditemukan selama observasi dapat dilihat sebagai berikut:

1. Adanya prosedur yang tidak dilakukan *waiter/ss* pada saat pelayanan *a'la carte*, yaitu *handling reservation*, *checking reservation* dan *checking guest satisfaction*.
2. Adanya prosedur yang tidak digunakan *waiter/ss* pada saat pelayanan *a'la carte* karena keterbatasan peralatan dan mengesfisien waktu yaitu, *unfolding the napkin*, *adjusting the cutleries*, *checking the bill* dan *re-setting the table*.
3. Adanya prosedur yang tidak digunakan *waiter/ss* karena tidak adanya permintaan tamu terhadap prosedur tersebut, yaitu, *servicing wine*, *servicing wine by glass*, *servicing champagne*, *servicing bread/crackers*, *upselling beverage*, dan *cleaning dirty place*.
4. Adanya tamu *complaint* karena beberapa menu yang dipesannya *sold out*.
5. Adanya tamu *complaint* pada saat *lunch* karena keterlambatan penyajian pada saat *low season*.
6. Adanya tamu *complaint* karena tamu menemukan rambut dan semut di makanannya.
7. Adanya tamu *complaint* karena menu yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan, tamu memesan *coffee with milk* yang disajikan *cappuccino*.
8. Adanya tamu *complaint* karena *waiter/ss* terlalu cepat memberikan *bill* ke tamu.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis memfokuskan masalah tentang: Penerapan Prosedur Pelayanan *A'la Carte* oleh *Waiter/ss* di *Barletta Dining & Lounge* Da Vienna Boutique Hotel Batam. Yang mana penulis fokuskan ke prosedur sebagai berikut: (1) *handling reservation*, (2) *welcoming the guest*, (3) *checking guest reservation*, (4) *escorting the guest*, (5) *seating the guest*, (6) *unfolding napkin*, (7) *presenting the menu*, (8) *selling beverage*, (9) *taking the order*, (10) *adjusting the cutleries*, (11) *serving the beverage*, (12) *serving wine*, (13) *serving wine by glass*, (14) *serving champagne*, (15) *serving bread/crackers*, (16) *upselling beverage*, (17) *serving food*, (18) *checking guest satisfaction*, (19) *cleaning dirty place*, (20) *crumbing down*, (21) *upselling dessert/ coffee or tea*, (22) *checking the bill*, (23) *presenting the bill*, (24) *guest farewell*, (25) *re-setting table*.

D. Rumusan Masalah

Bagaimana Penerapan Prosedur Pelayanan *A'la Carte* oleh *Waiter/ss* di *Barletta Dining and Lounge* Da Vienna Boutique Hotel Batam?

E. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana Penerapan Prosedur Pelayanan *A'la Carte* oleh *Waiter/ss* di *Barletta Dining & Lounge* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

2. Tujuan Khusus

Mengetahui Penerapan Prosedur Pelayanan *A'la Carte* oleh *Waiter/ss* di *Barletta Dining & Lounge* Da *Vienna Boutique Hotel* Batam, penulis membatasi untuk melakukan observasi dari 25 prosedur *a'la carte*, sebagai berikut: (1) *handling reservation*, (2) *welcoming the guest*, (3) *checking guest reservation*, (4) *escorting the guest*, (5) *seating the guest*, (6) *unfolding napkin*, (7) *presenting the menu*, (8) *selling beverage*, (9) *taking the order*, (10) *adjusting the cutleries*, (11) *serving the beverage*, (12) *serving wine*, (13) *serving wine by glass*, (14) *serving champagne*, (15) *serving bread/creekers*, (16) *upselling beverage*, (17) *serving food*, (18) *checking guest satisfaction*, (19) *cleaning dirty place*, (20) *crumbing down*, (21) *upselling dessert/ coffee or tea*, (22) *checking the bill*, (23) *presenting the bill*, (24) *guest farewell*, (25) *re-setting table*.

F. Manfaat Penulisan

1. Bagi Da Vienna Boutique Hotel Batam

Dalam penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan khususnya pada *food & beverage department (service)* bagaimana dengan Penerapan Prosedur Pelayanan *A'la Carte* pada saat *lunch*, sehingga tamu mendapatkan kesan baik dengan pelayanan yang diberikan kepada tamu di *Da Vienna Boutique Hotel* Batam sehingga dapat memperoleh keuntungan bagi hotel.

2. Bagi Prodi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai perhotelan dalam hal mengenai perbedaan teori dan praktek yang telah penulis jelaskan serta penerapan teori-teori di lapangan dan diharapkan dapat menunjang keberhasilan mahasiswa dalam praktek industri kerja selanjutnya. Sebagai bahan tambahan bacaan bagi perpustakaan akademik, dan menambah ilmu pengetahuan dan sumber informasi untuk para junior serta pembaca lainnya.

3. Bagi Penulis

Penulis mampu mengaplikasikan secara langsung teori yang didapatkan selama perkuliahan dengan di dunia kerja. Serta untuk memenuhi persyaratan agar memperoleh gelar Ahli Muda (A.Ma), dan dapat menambah pengetahuan dan wawasan akan Penerapan Prosedur Pelayanan *A'la Carte* oleh *Waiter/ss* di *Barletta Dining & Lounge* Da *Vienna Boutique Hotel Batam*.