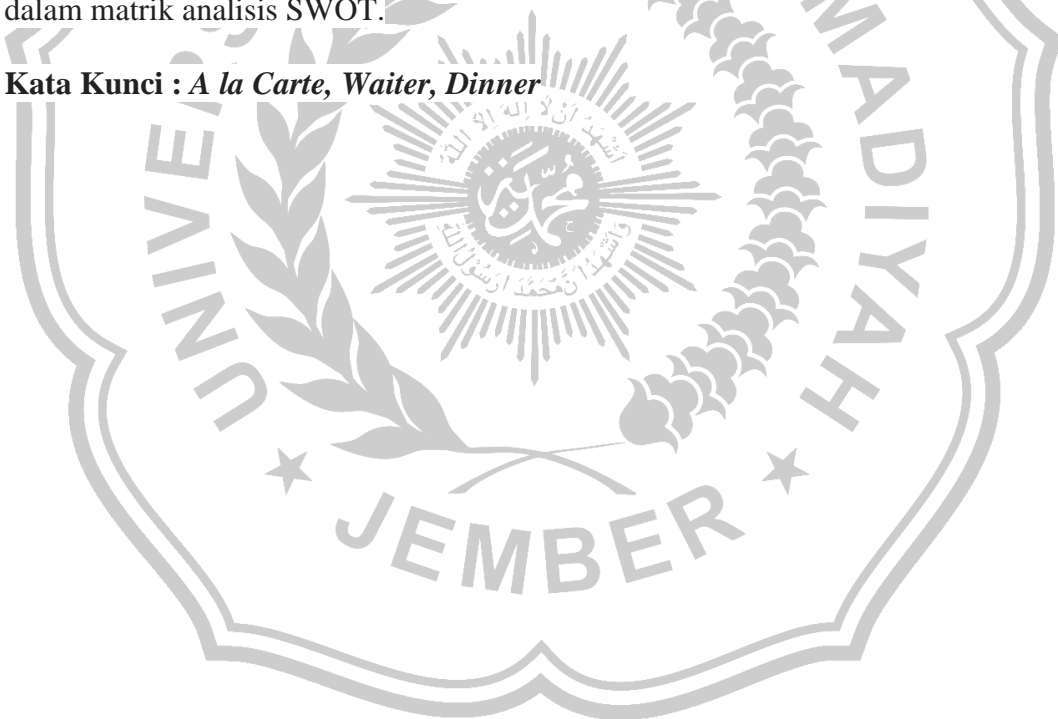


ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan oleh penulis selama 3 bulan di Hotel Royal 'N Lounge Jember dan metode penelitian yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, dokumentasi, juga studi pustaka. Berdasarkan pembahasan dalam analisis hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut, maka kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah penerapan *handling a la carte* yang dilakukan oleh *Waiter/Waitress* pada saat *dinner* yang telah dikerjakan dengan baik, meskipun terdapat beberapa masalah yang terjadi namun telah diperbaiki oleh pihak manajemen *Hotel Royal 'n Lounge Jember*. Salah satu masalah yang dialami adalah makanan terlebih dahulu disajikan dari pada minuman, padahal dalam SOP (*standar operational Procedure*) seharusnya minuman yang harus disajikan terlebih dahulu dari pada makanan yang dipesan oleh tamu. Solusi dari masalah ini, *staff* maupun *trainee* harus saling berkomunikasi agar tidak terjadi *miscommunication*. Selain menggunakan analisis deskriptif penulis juga menggunakan analisis SWOT untuk menemukan kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*) dan juga ancaman (*threats*) yang kemudian disusun dalam matrik analisis SWOT.

Kata Kunci : *A la Carte, Waiter, Dinner*



ABSTRACT

This research was carried out by the author for 3 months at the Royal Hotel 'n Lounge Jember and the research methods used were observation, interviews, documentation, as well as literature study. Based on the discussion in the analysis of the research results that have been carried out, the conclusions that can be drawn from the results of this study are the implementation of a la carte handling carried out by the Waiter/Waitress at dinner which has been done well, although there are some problems that occur but have been fixed. by the management of Hotel Royal 'n Lounge Jember. One of the problems experienced is that food is served first rather than drinks, even though in the SOP (standar operational procedure), drinks should be served first rather than the food ordered by guests. The solution to this problem, staff and trainees must communicate with each other so that there is no miscommunication. In addition to using descriptive analysis, the author also uses SWOT analysis to find strengths, weaknesses, opportunities and threats which are then compiled in a SWOT analysis matrix.

Keywords: *A la Carte, Waiter, Dinner*

