

# **TUGAS AKHIR**

## **PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA SUKU RESTAURANT DI HOTEL CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Uliantari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA SUKU**  
**RESTAURANT DI HOTEL CONRAD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Uliantari**  
**NIM 2115823235**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**KAMPUS GIANYAR**  
**2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA SUKU RESTAURANT DI HOTEL CONRAD BALI**

Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Uliantari**

**NIM 2115823235**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA SUKU RESTAURANT DI HOTEL CONRAD BALI

Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing  
dan Koordinator Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali  
pada 16 Juli 2024

Pembimbing I,



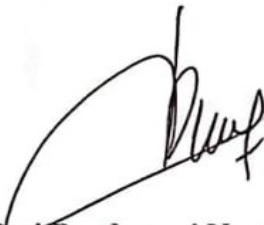
**Drs. I Nyoman Kanca, M.Par**  
NIP. 196012311990111001

Pembimbing II,



**I Nyoman Darsa, S.Si.,M.Pd**  
NIP. 197506102006041005

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi D III Perhotelan,  
Politeknik Negeri Bali



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP. 199011112022032009

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA SUKU RESTAURANT  
DI HOTEL CONRAD BALI**

Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing  
dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada 16 Juli 2024

Pembimbing I,



**Drs. I Nyoman Kanca, M.Par**  
**NIP. 196012311990111001**

Pembimbing II,



**I Nyoman Darsa, S.Si., M.Pd**  
**NIP. 197506102006041005**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali


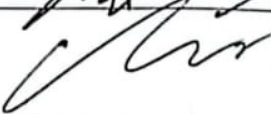



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
**NIP. 198409082008122004**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA SUKU RESTAURANT DI CONRAD BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program studi  
D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Drs. I Nyoman Kanca, M.Par NIP. 19601231190111001	
<b>Anggota</b>	Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd NIP. 198901042023212030	
<b>Anggota</b>	Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum NIP.	

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi D III Perhotelan,  
Politeknik Negeri Bali



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP. 199011112022032009

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Uliantari  
NIM : 2115823235  
Program Studi : D- III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

### PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA SUKU RESTAURANT DI HOTEL CONRAD BALI

benar bebas dari plagiat apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 16 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Uliantari  
NIM : 2115823235  
PS : D-III Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATPENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Dinner* oleh Pramusaji Pada Suku Restaurant di Hotel Conrad Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Pramusaji saat *Dinner* di Suku Restaurant Hotel Conrad Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

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 dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya 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. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan



4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama
5. Penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Nyoman Darsa, S.Si., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Kevin Andrew Girard selaku General Manager di Conrad Bali yangtelah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Putu Aryanti selaku Training Manager di Conrad Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Baliuntuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Yudiana selaku *Food And Beverage Manager* di Conrad Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Ibu Yatni selaku Manager outlet di Conrad Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
12. Bapak Mangku selaku Supervisor di Conrad Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
13. Seluruh staff Conrad Bali yang telah memberikan masukan,dan informasi

kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

14. Bapak I Wayan Darpa dan Ibu Ni Made Sudeni, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
15. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugasakhirini.

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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b>	
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode penulisan Tugas Akhir .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
B. <i>Food and Beverage Department</i> .....	12
C. Pelayanan .....	14
D. Pramusaji.....	15
E. <i>Dinner</i> .....	16
F. <i>Restaurant</i> .....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>18</b>
A. Lokasi dan Sejarah Conrad Bali.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Conrad Bali.....	20
C. Struktur Organinsasi Conrad Bali .....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Proses Pelayanan <i>Dinner</i> pada Suku Restaurant di Corad Bali .....	44
B. Hambatan yang di Hadapi pada aat Pelayanan <i>Dinner</i> pada Suku Restaurant .....	54

**BAB V KESIMPULAN**

A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar .....	27
Tabel 3.2 Restoran dan Bar .....	27
Tabel 3.3 Venue .....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Conrad Bali .....	16
Gambar 3.2 <i>DeluxeGarden</i> .....	17
Gambar 3.3 <i>DeluxePool View</i> .....	17
Gambar 3.4 <i>DeluxeOcean</i> .....	18
Gambar 3.5 <i>DeluxeLagoon</i> .....	18
Gambar 3.6 <i>OceanSuite</i> .....	19
Gambar 3.7 <i>Lagoon Suite</i> .....	19
Gambar 3.8 <i>Conrad Suite</i> .....	20
Gambar 3.9 <i>Conrad Ocean Suite</i> .....	20
Gambar 3.10 <i>Conrad Penthouse</i> .....	21
Gambar 3.11 <i>Conrad Pool Villa</i> .....	21
Gambar 3.12 Suku Restoran .....	22
Gambar 3.13 Eight Degrees South Restoran .....	22
Gambar 3.14 Rin Restoran .....	23
Gambar 3.15 Azure Bar .....	23
Gambar 3.16 East Lobby Lounge.....	24
Gambar 3.17 <i>Meeting Venue</i> .....	25
Gambar 3.18 Infinity Chapel .....	26
Gambar 3.19 Ocean Garden.....	27
Gambar 3.20 Infinity Garden.....	27
Gambar 3.21 Water Garden.....	28
Gambar 4.1 Absensi .....	4
Gambar 4.2 <i>Grooming Wanita</i> .....	45
Gambar 4.3 <i>Grooming Pria</i> .....	46
Gambar 4.4 <i>CaptainOrder</i> .....	47
Gambar 4.5 <i>SystemAgilysys</i> .....	48
Gambar 4.6 <i>Serving Beverage</i> .....	51
Gambar 4.7 <i>Serving Food</i> .....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Conrad Bali adalah hotel bintang lima dengan *luxury brand* yang berlokasi di Jl. Pratama No. 168, Tanjung, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali. Conrad Bali memiliki desain bangunan kontemporer khas Bali. Fasilitas yang tersedia yaitu *spa*, *sauna*, layanan pijat, *jacuzzi*, salon kecantikan, kolam renang, klub anak, pusat kebugaran, dan *restaurant*. Salah satu ikon Conrad Bali memiliki keunikan yang tidak dapat ditemukan di hotel lain adalah infinity chapel. Infinity chapel yaitu salah satu arsitektur untuk *wedding* atau *celebration venue* yang dikelilingi oleh kolam dengan *pathway* terbuat dari *marmer* berbentuk segitiga sederhana. Infinity chapel mewakili sudut romantik menuju surga dengan ketinggian 12 meter dan berkapasitas untuk 60 orang. Tentu saja fasilitas ini sangatlah unik dan menarik ketika bagi tamu yang menginap di Conrad Bali.

Conrad Bali mempunyai departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, untuk mencapai satu tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan terhadap tamu yang menginap. Departemen-departemen tersebut diantaranya: *Finance Department*, *Sales Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food & Beverage Department*, *SPA Department*, *Engineering Department*, *Human Resource Department*, *Security Department*.



Untuk mewujudkan kepuasan tamu yang menginap di hotel, maka seluruh *staff* dapat memberikan pelayanan prima, dan semua departemen harus dapat menjalin kerjasama yang baik.

*Food and Beverage department* merupakan salah satu departemen yang berfungsi sebagai departemen yang bertanggung jawab dalam menyediakan dan menjual produk makanan dan minuman yang terdapat di hotel. *Food and Beverage department* terdiri dari 2 bagian yaitu *Food And Beverage Product* dan *Food And Beverage Service*. Conrad Bali memiliki 3 *restaurant* yaitu Rin Restaurant, Eight Degrass South Restaurant, dan Suku Restaurant. Rin Restaurant dengan ciri khas masakan *japanese food*, Eight Degrass South Restaurant yaitu dengan ciri khas masakan *seafood*, dan Suku Restaurant dengan ciri khas masakan nusantara. Dari ketiga *restaurant* yang terbesar di Conrad Bali adalah Suku Restaurant. *Restaurant* ini bertemakan *Balinese Cuisine Oriental Inspirations* dan memiliki konsep segar, dan *modern*. *Restaurant* ini melayani tamu mulai dari *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* serta memiliki banyak variasi hidangan yang sangat lezat. Suku Restaurant pelayanan *breakfast* menggunakan *buffet* sedangkan untuk pelayanan *lunch* dan *dinner* menggunakan menu *a'la carte*. Menu *a'la carte* yang ada di Suku Restaurant terdiri dari *appetizer*, *soup*, *main course*, dan *dessert*. Pelayanan pada menu *a'la carte* dilakukan oleh pramusaji sehingga dapat berinteraksi langsung dengan tamu dan menawarkan menu.

Pramusaji merupakan orang yang berperan dalam usaha menciptakan kepuasan pada tamu dan bertanggung jawab atas keberhasilan penjualan

makanan dan minuman. Dalam melakukan tugasnya, pramusaji dituntut agar mampu memenuhi keinginan para tamu dengan berperilaku ramah, memberikan suasana yang nyaman serta bijak dalam menarik perhatian tamu untuk datang kembali ke restoran. Pramusaji juga harus menggunakan standar yang paling tinggi dalam penampilan sambil mempelajari hal-hal baru demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Tamu-tamu yang datang ke Suku Restaurant lebih banyak pada saat *dinner* dibandingkan pada saat *lunch* meskipun menggunakan menu *a'carte* yang sama. Karena pada saat *dinner* restoran memiliki suasana dan pemandangan yang lebih romantic dengan penerangan lilin yang diletakkan diatas meja dan di pinggiran kolam renang dengan pemandangan yang mengarah ke pantai, sehingga suasana *dinner* semakin romantis. *Restaurant* ini tidak hanya melayani tamu yang menginap di Conrad Bali saja, tetapi juga melayani tamu dari luar hotel.

*Food and beverage service* dalam menjalankan usahanya di bidang pelayanan makanan dan minuman harus berupaya meningkatkan keterampilan pramusaji dalam memberikan pelayanan demi menciptakan kepuasan tamu. Pada saat melayani tamu dengan *request*, pramusaji harus siap dalam melayani tamu. Maka dari itu, pramusaji sangat penting memiliki keterampilan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Pentingnya pramusaji dalam pelayanan *dinner*, maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini sebagai judul tugas akhir yaitu, “Pelayanan *Dinner* oleh Pramusaji Pada Suku Restaurant di Hotel Conrad Bali”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan *Dinner* oleh Pramusaji pada Suku Restaurant di Conrad Bali?
2. Apa sajakah hambatan Pelayanan Dinner pada Suku Restaurant di Conrad Bali dan bagaimana solusinya?

## C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Dinner* oleh Pramusaji pada Suku Restaurant di hotel Conrad Bali adalah sebagai berikut.

### 1. Tujuan

Tujuan Penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Mendeskripsikan Pelayanan *dinner* oleh Pramusaji Pada Suku *Restaurant* Conrad Bali
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh Pramusaji dalam Pelayanan *Dinner* di Suku Restaurant Conrad Bali dan solusinya.

## 2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

### a. Bagi mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *dinner* oleh pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali.

### b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan saat *dinner* di Suku Restaurant Conrad Bali.

### c. Perusahaan

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *dinner* oleh pramusaji.

## D. Metode Penulisan

### 1. Metode Pengumpulan Data

Dalam laporan ini penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan data , yaitu:

#### a. Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini merupakan bagian dari kegiatan pengamatan. Metode observasi ini akan penulis lakukan di Conrad Bali, penulis akan mengambil data-data yang berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan pada saat *dinner* olehpramusaji pada Suku Restaurant di Conrad Bali.

#### b. Wawancara

Wawancara dapat diartikan dengan bertanya langsung kepada orang yang lebih dahulu memahami serta menguasai tentang *Food and Service* di hotel, khususnya tentang pelayanan saat *dinner*. Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk menerima lebih banyak informasi / data yang diperlukan untuk laporan tugas akhir ini.

#### c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan, terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Proses studi

kepastakaan dinilai sebagai tindakan mengumpulkan sejumlah data. Data inilah yang nantinya dipakai penulis untuk ditambahkan atau dicantumkan ke dalam tulisannya, sehingga apa yang ditulis bukan berupa karangan melainkan ada data valid atau data yang benar-benar bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *deskriptif kualitatif*, yaitu teknik analisis dengan menguraikan data terlebih dahulu sehingga menemukan suatu permasalahan yang ada di lapangan kemudian dikaji berdasarkan teori yang ada dan data tersebut kemudian dianalisis dengan mendeskripsikan atau menggambarkan pelayanan dinner oleh pramusaji. Sedangkan Penyajian analisis data dilakukan setelah data selesai dianalisis. Penyajian hasil analisis data dapat disediakan secara informal dan formal. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan metode penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang.

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

### 1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Melakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

### 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pengertian hotel, *food and beverage department*, pelayanan, pramusaji, *dinner*, dan *restaurant*.

### 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan Lokasi dan Sejarah Perusahaan, Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/hotel dan Struktur Organisasi Perusahaan/hotel

### 4. Bab IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang proses Pelayanan *Dinner* pada Suku *Restaurant* di Conrad Bali dan Hambatan yang dihadapi saat Pelayanan *Dinner* pada Suku *Restaurant* di Conrad Bali

### 5. Bab V Penutup

Bab ini berisi Kesimpulan dan Saran

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian mengenai Pelayanan *Dinner* oleh Pramusaji pada Suku *Restaurant* di Conrad Bali dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Proses penanganan *Dinner* oleh Pramusaji di Suku *Restaurant* dibagi atastahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Tahap persiapan mencakup persiapan diri (penampilan, kesiapan mental, dll), tahap pelaksanaan yang mencakup langkah-langkah penanganan tamu mulai dari menyapa tamu, mencatat orderan, memastikan orderan, hingga meninggalkan tamu untuk segera memproses pesanan ke *kitchen*. Terakhir yaitu tahap akhir mencakup proses *polishing, set up table* yang akan digunakan untuk *breakfast*, dan memastikan semua area dalam keadaan bersih.
2. Kendala yang dihadapi dalam penanganan *taking order* di Suku *Restaurant* antara lain tamu yang tidak fasih berbahasa Inggris sehingga menyulitkan komunikasi terkait dengan pesanan, dan system agilisys yang terkadang *error* sehingga proses pesanan menjadi lebih lama dari seharusnya. Kendala-kendala tersebut berusaha diantisipasi oleh pihak restoran agar kedepannya bisa diminimalisir.



## **B. Saran**

Terkait dengan penanganan *dinner* oleh Pramusaji khususnya di Suku Restaurant di Conrad Bali, penulis mempunyai beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait. Adapun saran yang penulis berikut adalah sebagai berikut.

1. Adanya pilihan beberapa bahasa pada menu yang digunakan agar memudahkan tamu untuk memesan makanan
2. Pihak pramusaji diharapkan selalu *restart* tab atau komputer yang akan digunakan untuk operasional agar sistem tidak *error*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiningsih, & Annayanti. (2017). *Tata Hidangan*. Yudhistira.
- Chair, Meirina, I., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Managemen*. Depok Kencana.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media.
- Dinas pmptsp. (2019). *Survey Kepuasan Masyarakat*. CV.RESWARA.
- Dwijayanti, & dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kartika Cipta Anugrah Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 154–162.
- Fatihah, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan Pt. Pln Udiklat Jakarta. *E-Proceedings of Management*, 6(1).
- Kodila, A. J., & Jadmiko, H. (2021). Penanganan Romantic Dinner Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel And Lounge Jember. In *Universitas Muhammadiyah Jember*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Lesmana, A. C. (2023). Analisa Faktor-Faktor Dining Experience dalam Menciptakan Minat Beli Ulang di Café “Kantin” Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Pariwisata*, 2(2), 263–277.
- Mertayasa. (2012). *Food and Beverage Departement*. Respository Unmuh Jember.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. PT Bumi.
- Pertiwi, S. M., Sunyoto, & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- R, K. (2014). *Hotel Management*. PT. Grasindo.
- Rizki, C. R., & Firmansyah, A. (2022). Upaya Food Production Department Dalam Mengolah dan Menyajikan Makanan di Hotel Berbintang. *Jurnal Hotelier*,

8(2), 83–95.

Sugiyah, Yuliantari, K., Nurhidayati, & Widodo, D. P. (2021). Strategi Pemasaran Menyambut Pranatan Baru Pariwisata Yogyakarta (Studi Kasus Hotel Cabin Sutomo). *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 5(2), 111–116.

Wahyuni, C. (2016). *Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta*.

Wibowati, J. I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Ekonomi*, 1–21.

Wulandari, N. L. M., & Rahmawati, P. I. (2020). Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Pramusaji di Hotel Berbintang 5 di Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 1–9.