

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH
WAITER/ WAITRESS DI *RESTAURANT*
*UBUD RAYA RESORT***



POLITEKNIK NEGERI BALI

I WAYAN DIATMIKA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH
WAITER/ WAITRESS DI *RESTAURANT*
*UBUD RAYA RESORT***



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I WAYAN DIATMIKA
NIM.2115823268**

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

TUGAS AKHIR

PENERAPAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH *WAITER/ WAITRESS* DI *RESTAURANT* UBUD RAYA RESORT

Tugas Akhir ini di usulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di program studi D-III perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I WAYAN DIATMIKA
NIM.2115823268**

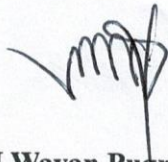
**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH
WAITER/ WAITRESS DI *RESTAURANT*
*UBUD RAYA RESORT***

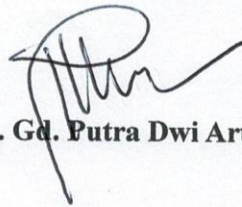
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
Pada 18 juli, 2024

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Pugra, M.Par
NIP. 196312312000031002

Pembimbing II,



A. A. Gd. Putra Dwi Arthajaya, S.Si.,M.Kom

Mengetahui
Kordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



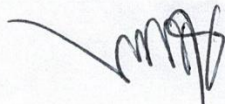
Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH *WAITER/ WAITRESS* DI *RESTAURANT* *UBUD RAYA RESORT*

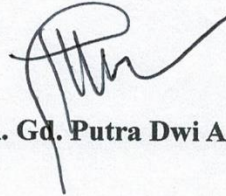
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada 18 juli, 2024

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Pugra, M.Par
NIP. 196312312000031002

Pembimbing II,



A. A. Gd. Putra Dwi Arthajaya, S.Si., M.Kom

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali


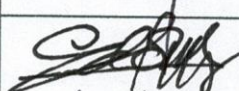
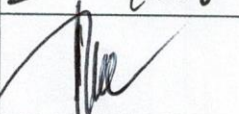


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN *SEQUENE OF SERVICE* OLEH *WAITER/WAITRESS* DI RESTAURANT UBUD RAYA RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para penguji dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 18 juli, 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Pugra, M.Par. NIP. 196312312000031002	
Anggota	I Gede Adi Utamayasa, S.Pd., M.Hum.	
Anggota	Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum.	

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



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng.
NIP 199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Wayan Diatmika

Nim : 2115823268

Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PENERAPAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH *WAITER/WAITRESS* DI *RESTAURANT* UBUD RAYA RESORT

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.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul penerapan *sequence of service* oleh *waiter/waitress* di *restaurant* ubud raya *resort* dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penerapan *sequence of service* oleh *waiter/waitress* di *restaurant* ubud raya *resort* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE,M.e.Com. 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 kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Kadek Dwi Pradnyani Novianti,S.Pd.,M.Eng. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. I Made Alus Dherma Negara,S.Pd.,M.Pd, selaku Kordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Kampus Cabang Gianyar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Anak Agung Istri Hendriani,S.Pd.,M.Pd, selaku Bagian Akademik Politeknik Negeri bali Kampus Gianyar.
6. Drs. I Wayan Pugra,M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. A. A. Gd. Putra Dwi Arthajaya,S.Si.,M.Kom, selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
8. Bapak General Manager di Ubud Raya *Resort* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Ubud Raya *Resort* untuk mendukung penulisan tugas akhir.
9. Seluruh *Staff* Ubud Raya *Resort* yang telah memberikan masukan , dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak 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.

Gianyar, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan	4
D. Metode Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
B. <i>Restaurant</i>	8
C. <i>Sequence Of Service</i>	11
D. Penerapan	11
E. <i>Waiter/waitress</i>	11
BAB III GAMBAR UMUM PERUSAHAAN	14

A. Profil Ubud Raya <i>Resort</i>	14
B. Bidang usaha dan Fasilitas Ubud Raya <i>Resort</i>	15
C. Struktur Organisasi Ubud Raya <i>Resort</i>	20
BAB IV PEMBAHASAN	23
A. Penyajian Hasil Obeservasi.....	23
B. Hambatan dan Solusi.....	32
BAB V PENUTUP	33
A. Simpulan	33
F. Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	28
Tabel 3.2 <i>Restaurant</i>	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Ubud Raya <i>Resort</i>	14
Gambar 3.2 <i>Two Bedroom</i>	17
Gambar 3.3 <i>Superrior One Bedroom</i>	18
Gambar 3.4 <i>Deluxe One Bedroom</i>	18
Gambar 3.5 <i>Three Bedroom</i>	19
Gambar 3.6 <i>Restaurant and Bar</i>	19
Gambar 3.7 <i>Tirha Spa</i>	20
Gambar 3.8 Struktur Organisasi Ubud Raya <i>Resort</i>	21
Gambar 3.9 Struktur Organisasi <i>Food & Beverage Service</i>	21
Gambar 3.10 <i>Dinner Knife</i>	24
Gambar 4.1 <i>Dinner Fork</i>	24
Gambar 4.2 <i>Dessert Knife</i>	25
Gambar 4.3 <i>Dessert Fork</i>	25
Gambar 4.4 <i>Soup Spoon</i>	26
Gambar 4.5 <i>Napkin</i>	26
Gambar 4.6 <i>Table Number</i>	27
Gambar 4.7 <i>Salt & Pepper</i>	27
Gambar 4.8 Vas Bunga.....	28
Gambar 4.9 <i>Water Goblet Glass</i>	28
Gambar 4.10 <i>B&B Plate</i>	29
Gambar 4.11 <i>B&B Knife</i>	29

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1 *Serving* makanan tamu ke *table*

Gambar 2 *Clear up* piring sesudah tamu makan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan destinasi wisata yang dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Pulau Bali memiliki daerah–daerah yang memiliki potensi wisata seperti potensi wisata alam, budaya dan buatan yang menarik bagi wisatawan yang berkunjung. Salah satu daerah di pulau Bali yang menarik bagi wisatawan yang berkunjung adalah kawasan pariwisata Ubud. Kawasan pariwisata Ubud memiliki daya tarik wisata alam. Kawasan pariwisata Ubud merupakan salah satu daerah yang strategis.

Potensi wisata alam yang dimiliki kawasan pariwisata Ubud di dukung pula dengan wilayah yang strategis, dengan adanya usaha akomodasi yang berkembang di kawasan pariwisata Ubud. Salah satu usaha akomodasi tersebut adalah *resort*. *Resort* adalah suatu perusahaan yang dikelola pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Salah satu *resort* yang ada di kawasan pariwisata Ubud adalah Ubud Raya *Resort*.

Ubud Raya *Resort* merupakan salah satu hotel bintang empat yang berada di daerah Ubud, yang merupakan salah satu objek wisata di daerah Bali yang dimana daerah ini sangatlah terkenal di kalangan *tourist local* atau mancanegara. Ubud Raya *Resort* beralamat di Jalan Sindu, Sayan, Kecamatan Ubud, Kabupaten

Gianyar, Bali 80582. Akomodasi yang satu ini memiliki daya Tarik yang berbeda karena lokasinya tepat sekali berada di tengahaengah pedesaan yang masih kental dengan adat istiadatnya. Ubud Raya *Resort* memiliki berbagai fasilitas yang dapat mendukung kebutuhan tamu seperti, kamar, restoran, spa, dan fasilitas pendukung lainnya. Beberapa departemen yang berkontribusi dalam kelancaran operasional seperti departemen *front office, housekeeping, food & beverage, sales & marketing, accounting, human resource, engineering* dan *security*. *Food & Beverage* merupakan salah satu departemen yang memiliki kontribusi yang besar terhadap operasional *resort, food & beverage* merupakan sumber pendapatan terbesar kedua di *resort*. *Food and beverage* departemen di bagi menjadi dua yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product, food and beverage service* merupakan pelayanan dalam menyajikan makanan dan minuman yang di kelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Sedangkan *food and beverage product* merupakan bagian dari *resort* yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan lain terkait bagi tamu di *resort*.

Restaurant ubud raya *resort* juga menerapkan pelayanan *sequence of service*, di mana para tamu yang datang untuk makan ke restoran di sambut dengan urutan dan tata cara seorang waiter/ss memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari saat tamu memasuki restoran hingga dia meninggalkan restoran. Penerapan *sequence of service* ini bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu yang datang. Dengan adanya penerapan *sequence of service* ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik di *desa restaurant* serta tamu

yang datang ke restoran merasa nyaman. Kelebihan dari pelayanan ini yaitu melayani *tax away service*, ketika tamu buru-buru ingin keluar dan tidak sempat menikmati makanan dan minumannya yang telah di pesan maka *tax away service* inilah yang menjadi opsi untuk melayani tamu yang tidak sempat menikmati makanannya di restoran sehingga praktis bias dibawa kemana saja.

Tugas akhir ini dibuat berdasarkan dua tugas akhir yang dibuat sebelumnya yaitu Penanganan *Sequence Of Service* Oleh Pramusaji Dalam Meningkatkan *Service* Di Restoran Omang-Omang Hyatt Regency Bali oleh Ni Putu Pradnya Satyawati, 2023. Kemudian pembandingan tugas akhir berikutnya yaitu Penerapan *Sequence Of Service* Dalam Pelayanan *Dinner* Pada *Sanctoo Suites Restaurant* Di Hotel *The Sanctoo Suites And villa* oleh Putu Indra Permana, 2023. Dari dua tugas akhir ini disimpulkan bahwa *Sequence Of Service* sangat penting diterapkan sesuai dengan standar sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik mengangkat judul “Penerapan *Sequence Of Service* Oleh *Waiter/Waitress* Di *Restaurant Ubud Raya Resort*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah cara penerapan *sequence of service* di *desa restaurant Ubud Raya Resort* ?.

2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dan bagaimana solusi untuk mengatasinya dalam melakukan penerapan *sequence of service* di *restaurant Ubud Raya Resort* ?.

C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan Penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah yaitu :

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara penerapan *sequence of service* di *restaurant Ubud Raya Resort* .
- b. Untuk mengetahui hambatan dan cara mengatasi dalam penerapan *sequence of service* di *restaurant Ubud Raya Resort*.

2. Manfaat

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
- 2) Dengan adanya penulisan tugas akhir ini, mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang restoran khususnya pada penerapan *sequence of service* di *restaurant Ubud Raya Resort*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai penerapan *sequence of service* di *restaurant Ubud Raya Resort*.

c. Perusahaan

- 1) Penulis tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan bagi pihak hotel *Ubud Raya Resort* khususnya di restoran untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada tamu.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan langsung ke lokasi tentang penerapan *sequence of service*, dengan disertai pencatatan-pencatatan tahapan dan keadaan saat melakukan penerapan *sequence of service*.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab langsung dengan supervisor *restaurant* tentang penerapan *sequence of service*.

c. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan Penerapan *sequence of service*.

2. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data dalam tugas akhir ini adalah Teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap dan menyeluruh data-data ataupun permasalahan yang didapat selama selama melakukan *on the job trainee* di Ubud Raya *Resort*.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pembahasan pada bab IV maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *sequence of service* di bagi menjadi beberapa tahap yaitu :
 - a. Tahap persiapan dapat di bagi menjadi 2 tahapan yaitu persiapan diri dan persiapan operasional.
 - b. Tahap pelaksanaan, dalam proses penerapan *sequence of service* di desa restoran dimulai dari tamu datang di restoran sampai tamu meninggalkan restoran.
 - c. Tahap akhir, yang dilakukan saat restoran sudah tutup dan semua tamu sudah selesai menikmati makanan dan minumannya, ialah: *clear up, polishing*, hingga merapikan semua peralatan dan perlengkapan kerja.
2. Kendala
 - a. Kekurangan *staff waiter/ss* saat tamu sedang ramai-ramainya.
 - b. Kurangnya kelengkapan peralatan seperti *cutleries*.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas dan bagaimana kenyataan di industri yang pernah penulis alami, saran yang dapat di berikan sebagai berikut:

1. Kepada perusahaan
 - a. *Waiter/waitress* sebaiknya meningkatkan *skill* serta pengetahuan mengenai *sequence of service*.

- b. Sebaiknya lebih teliti lagi saat meng*inventory* jumlah stok *cutleries* agar kelancaran operasional kerja restoran tidak terganggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D. F., & Utami, B. L. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 13. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/39774>
- Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 3(1), 88–93.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Latif, & Nurkholis. (2023). *Tugas Dan Tanggung Jawab Waiter Dan Waitress Di Restoran Seafood DCOST Blok M Square jakarta*. 16(1), 35–42.
- Latuconsina, M. A., Achmadi, N. S., & Sasmita, A. S. (2022). Penerapan Konsep New Normal Terhadap Sequence of Service Restoran Informal Di Kota Makassar (Studi Kasus 10 Kategori Restoran Informal). *Home Journal.*, 4(2), 286–296. <https://doi.org/10.61141/home.v4i2.252>