

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BALINESE CULTURE DINNER  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA KAU KAU RESTAURANT  
DI ARKAMARA DIJIWARESORT UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I GUSTI AYU PUJAWATI NINGSIH**

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

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BALINESE CULTURE DINNER  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA KAU KAU RESTAURANT  
DI ARKAMARA DIJIWARESORT UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I GUSTIAYU PUJAWATI NINGSIH**

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

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BALINESE CULTURE DINNER  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA KAU KAU RESTAURANT  
DI ARKAMARA DIJIWARESORT UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I GUSTI AYU PUJAWATI NINGSIH  
NIM. 2115823222**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN BALINESE CULTURE DINNER OLEH WAITER/WAITRESS PADA KAU KAU RESTAURANT DI ARKAMARA DIJIWARESORT UBUD**

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Maadya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I GUSTIAYU PUJAWATI NINGSIH  
NIM. 2115823222**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN BALINESE CULTURE DINNER OLEH WAITER/WAITRESS PADA KAU KAU RESTAURANT DI ARKAMARA DIJIWA RESORT UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Koordinator  
Program Studi D-III Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Pada Senin, 15 Juli 2024

Pembimbing I,



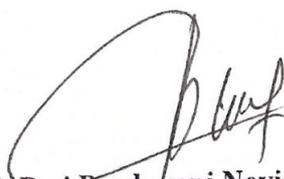
**Dra. I. A. Kd. Werdika Damayanti, M.Par**  
NIP. 196405011990112001

Pembimbing II,



**I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd**  
NIP.

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 BALINESE CULTURE DINNER OLEH WAITER/WAITRESS PADA KAU KAU RESTAURANT DI ARKAMARA DIJIWA RESORT UBUD

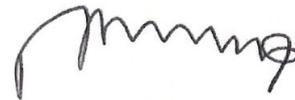
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada Senin, 15 Juli 2024

Pembimbing I,



**Dra. I. A. Kd. Werdika Damayanti, M.Par**  
NIP. 196405011990112001

Pembimbing II,



**I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd**  
NIP.

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



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

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN BALINESE CULTURE DINNER OLEH WAITER/WAITRESS PADA KAU KAU RESTAURANT DI ARKAMARA DIJIWA RESORT UBUD

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator  
Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Pada Senin, 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par NIP. 196405011990112001	
Anggota	Putu Widya Darmayanti, S.Par, M.Par NIP.	
Anggota	I Nyoman Darsa, S.Pd., M.Pd. NIP.	

Mengetahui  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Gusti Ayu Pujawati Ningsih  
NIM : 2115823222  
Program Studi : DIII Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

### PELAYANAN BALINESE CULTURE DINNER OLEH WAITER/WAITRESS PADA KAU KAU RESTAURANT DI ARKAMARA DIJIWA RESORT UBUD

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai denganketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Gusti Ayu Pujawati Ningsih

NIM : 2115823222

PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Pelayanan Balinese Culture Dinner Oleh Waiter/Waitress Pada Kau Kau Restaurant Di Arkamara Dijiwa Ubud Resort ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Balinese Culture Dinner Pada Kau Kau Restaurant Di Arkamara Dijiwa Ubud Resort.

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. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih 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, M.Pd. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti. S.Pd.,M.Eng. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti,M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.

6. I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ni Putu Eva Destriana selaku Training Manager di Arkamara Dijiwa bud Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk penelitian di Arkamara Dijiwa bud Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh staff Kau Kau Restaurant yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
9. Bapak I Gusti Ngurah Suarnata dan Ibu I Gusti Ayu Kartika selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada 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, Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</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>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Hotel .....	8
B. Food and Beverage Service.....	13
C. Restoran .....	14
D. Waiter/Waitress.....	16
E. Menu.....	19
F. Pelayanan.....	21
G. Balinese Culture Dinner.....	21
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>23</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	25
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Penyajian Hasil Observasi .....	43
B. Kendala Yang Dihadapi dan Solusinya .....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Simpulan.....	59
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar.....	26
Tabel 3.2 Restoran dan Bar.....	28
Tabel 3.3 Venue.....	29

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Arkamara Dijiwa Resort Ubud .....	23
Gambar 3.2 Arkamara Suite Jugle .....	30
Gambar 3.3 Arkamara Pool Terrace .....	31
Gambar 3.4 Suite Room .....	32
Gambar 3.5 Royal Pool Villa .....	32
Gambar 3.6 One Bedroom Pool Villa .....	33
Gambar 3.7 Two Bedroom Pool Villa.....	34
Gambar 3.8 Kau Kau Restaurant Arkamara Dijiwa.....	34
Gambar 3.9 Juggan Sky Bar .....	35
Gambar 3.10 Main Pool atau Infinity Pool .....	36
Gambar 3.11 Meeting Room Arkamara Dijiwa Resort .....	36
Gambar 3.12 Kamalini Room Arkamara Dijiwa Resort .....	37
Gambar 3.13 Struktur Organisasi Arkamara Dijiwa Resort Ubud .....	38
Gambar 3.14 Struktur Organisasi Food and Beverage Division.....	48
Gambar 4.1 Personal Grooming .....	43
Gambar 4.2 Lay Out Meja Balinese Culture Dinner Event.....	46
Gambar 4.3 Panggung Balinese Culture Dinner Event.....	46
Gambar 4.4 Standar Set Up Table .....	47
Gambar 4.5 Standar Balinese Culture Dinner Menu .....	50
Gambar 4.6 Menu Appetizer Ayam Palala.....	52
Gambar 4.7 Menu Soup Crancam Seafod.....	52
Gambar 4.8 Maincourse Balinese Culture Dinner Event .....	53
Gambar 4.9 Dessert Dadar Gulung .....	54
Gambar 4.10 Bill Tamu .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

### **Lampiran 1**

Gambar 1. *Live Performa Balinese Dance*

Gambar 2. *Serving Drink*

### **Lampiran 2**

Gambar 1. *Melipat Napkin*

Gambar 2. *Set Up Napkin*

### **Lampiran 3**

Gambar 1. *Table Set Up Balinese Culture Dinner Event*

Gambar 2. *Handling Balinese Culture Dinner Event*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Arkamara Dijiwa Ubud Resort adalah suatu resort yang terletak di daerah ubud, dengan pemandangan mengarah pada hutan Monkey Forest. Arkamara Dijiwa Ubud adalah Ubud dengan pemandangan alam yang menakjubkan namun tetap menjaga kenyamanan dan keterasingan. Pemandangan hutan yang tak berujung adalah salah satu elemen mewah di hotel ini, menciptakan nuansa desa tradisional Ubud. Suasana membuat hotel cocok untuk keluarga dan pasangan yang berbulan madu mencari ketenangan dan suasana romantis. Arkamara Dijiwa Ubud Resort terletak dekat dengan Ubud center sekitar 3 km dan merupakan salah satu resort yang terbaik di Singakerta, Ubud, yang beralamat di Jl. Katik Lantang, Singakerta, Ubud, Gianyar, Bali 80571. Jarak Arkamara Dijiwa Ubud Resort dari airport yaitu 35 km dan menempuh perjalanan 1 jam 12 menit menggunakan mobil. Hotel Arkamara Dijiwa Ubud memiliki 7 departemen, yaitu Front office Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Food and Beverage Production Department, Food and Beverage Service Department, serta Human Resource Departement (HRD). Dari department – department di atas salah satu yang memegang peranan penting dalam pendapatan hotel adalah Food and Beverage Departement

Food and Beverage department merupakan salah satu *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 (*kitchen/dapur*) dan Food and Beverage Service (*room service/restoran*). Arkamara Dijiwa Ubud Resort hanya memiliki 1 (satu) *restaurant* yaitu Kau Kau Restaurant. Nama Kau Kau terinspirasi dari Coko atau kelapa cangkang, atau pohon yang biasa ditemukan di sekitar Bali, melambangkan rasa hormat dan terima kasih kepada alam semesta. Kau Kau Restaurant buka dari jam 7 pagi sampai 11 malam. Restoran ini melayani tamu mulai dari *breakfast, lunch, dan dinner* serta memiliki banyak variasi hidangan yang sangat lezat. Restoran ini tidak hanya melayani tamu yang menginap di Arkamara Dijiwa Ubud Resort saja, tetapi juga melayani tamu dari luar hotel dan semua pelayanan menggunakan *a'la carte menu*. Pelayanan saat menggunakan *a'la carte menu* dilakukan oleh *waiter/waitress* sehingga dapat berinteraksi langsung dengan tamu dan menawarkan menu dan *upselling event*. Kau Kau Restaurant mempunyai *event* di setiap minggunya, Adapun *event* yang ada yaitu pada hari selasa dan sabtu diadakan *barbeque event*, dimana pelayanan *barbeque event* adalah *buffe* dan *live barbeque* oleh *chef* dan *live accoustik music* serta pada hari kamis yaitu Balinese Culture Dinner Event

Balinese Culture Dinner Event adalah pelayanan *event* yang menggunakan *set menu* dengan menu *Balinese food* dan *performa live Balinese dance* dan rindik. Para tamu lebih banyak memilih *joint event* Balinese Culture Dinner dibandingkan *barbeque* karena para tamu lebih tertarik dan penasaran dengan dinner nuansa Balinese dengan *Balinese food* sambil menyaksikan *Balinese dance* dan rindik. Dalam *event* ini peranan *waiter/waitrees* sangat besar, salah satunya pada Balinese Culture Dinner dimana seorang *waiter/waitress* dituntut untuk mengetahui

rounddown atau urutan acara yang sudah disusun agar *event* yang dilaksanakan berjalan dengan lancar dan tepat berbarengan dengan menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu, selain itu *waiter/waitress* harus memiliki kemampuan berkomunikasi, memiliki pengetahuan produk restoran berupa semua jenis makanan dan minuman yang dihidangkan ke tamu sampai tahap *clear up*. Tamu juga dapat menanyakan setiap opsi makanan yang terdapat di menu bahkan bisa *request* jika tamu memiliki alergi pada makanan tersebut, sehingga pelayanan berjalan dengan lancar tanpa adanya masalah.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan dapat dikatakan bahwa *Balinese Culture Dinner event* ini sangat menarik untuk dibahas karena selain mengambil tema kebudayaan Bali, *Balinese Culture Dinner Event* ini juga menyajikan menu dengan *balinese food* dan menampilkan beberapa tarian Bali, sehingga para tamu yang datang untuk mengikuti dinner tidak bosan dan pastinya merasakan bagaimana kebudayaan Bali yang memang sangat terkenal sampai kemancanegara. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Balinese Culture Dinner* Pada *Kau Kau Restaurant* Di Arkamara Dijiwa Ubud Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah prosedur Pelayanan *Balinese Culture Dinner* pada *Kau Kau Restaurant* di Hotel *Arkamara Dijiwa Resort Ubud*?

2. Apa saja hambatan hambatan dalam melayani tamu Balinese Culture Dinner pada Kau Kau Restaurant di Hotel Arkamara Dijiwa Resort Ubud?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang di dapatkan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Balinese Culture Dinner pada Kau Kau Restaurant di Hotel Arkamara Dijiwa Resort Ubud adalah sebagai berikut :

#### **1. Tujuan**

Tujuan Penulisan Tugas Akhir adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

- a. Mendiskripsikan prosedur pelayananan Balinese Culture Dinner pada Kau Kau Restaurat di Arkamara Dijiwa Resort Ubud
- b. Menjelaskan hambatan-hambatan dalam melayani tamu Balinese Culture Dinner pada Kau Kau Restaurant di Arkamara Dijiwa Resort Ubud.

#### **2. Manfaat**

Manfaat yang bisa di dapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

##### **a. Bagi Mahasiswa**

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Study Perhotelan Diploma III pada jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali,
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan mahasiswa dapat menambah

pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang Pelayanan Balinese Culture Dinner

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca dalam hal pelayanan Balinese culture dinner
- 2) Sebagai masukan bagi dosen tentang Pelayanan Balinese Culture Dinner ini sehingga bisa digunakan sebagai acuan dalam pengajaran untuk pembelajaran di kelas

c. Perusahaan

- 1) Sebagai masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *Balinese Culture Dinner*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Pelayanan Balinese Culture Dinner.

## **D. Metode Penulisan**

### 1. Metode Pengumpulan data

Penelitian akan dilaksanakan melalui metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan tujuan agar mendapatkan data yang akurat dan komprehensif terkait topik yang akan dibahas.

#### a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan kaidah pengambilan data dengan melakukan pengamatan atau penglihatan secara langsung oleh penulis di dalam kegiatan perusahaan yang sedang dilakukan, berupa pelayanan *Balinese Culture Dinner* Oleh *Waiter/Waitress* Pada *Kau Kau Restaurant* di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud sehingga mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan Tugas Akhir.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pengumpulan data dengan cara wawancara dilakukan kepada *Waiter/waitress* pada *Kau Kau Restaurant* di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud sebagai narasumber.

c. Metode Study Kepustakaan

Metode Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, jurnal, dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan Pelayanan *Balinese Culture Dinner* yang dibahas sehingga akan membentuk landasan pemikiran dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode analisis dengan cara mendiskripsikan/menjabarkan data data yang

diperoleh mengenai Pelayanan Balinese Culture Dinner Oleh Waiter/Waitress  
Pada Kau Kau Restaurant Di Arkamara Dijiwa Resort Ubud.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Balinese Culture Dinner Event adalah pelayanan *event* yang menggunakan set menu dengan menu Balinese food dan *performa live* Balinese dance dan rindik. Dalam *event* ini peranan *waiter/waitress* sangat besar, salah satunya pada Balinese Culture Dinner seorang *waiter/waitress* dituntut untuk mengetahui *roundown* atau urutan acara yang sudah disusun agar *event* yang dilaksanakan berjalan dengan lancar, selain itu *waiter/waitress* harus memiliki kemampuan berkomunikasi, memiliki pengetahuan produk restoran berupa semua jenis makanan dan minuman yang dihidangkan ke tamu sampai tahap clear up agar *event* yang dilaksanakan berjalan dengan lancar

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan Balinese Culture Dinner oleh Waiter/waitress Pada Kau Kau Restaurant Di Arkamara Dijiwa Resort Ubud, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Proses Pelayanan Balinese Culture Dinner di Kau Kau Restaurant dapat dibagi menjadi tiga tahapan yaitu tahap persiapan (persiapan diri dan persiapan lingkungan kerja), tahap pelaksanaan (melakukan *sequence of service* sesuai dengan SOP yang ditetapkan) dan tahap penutup (*closing*).
2. Dalam proses Pelayanan Balinese Culture Dinner di Kau Kau Restaurant terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti: Kurangnya sumber daya manusia (*staff*) dan pemberian pelayanan yang kurang maksimal

## B. Saran

Dalam pelayanan Balinese Culture Dinner ini, tentunya semua *staff* sudah melayani tamu dengan sangat baik dan memenuhi standar operasional prosedur. Beberapa tamu juga merasa puas dengan pelayanan yang di berikan sehingga tamu ingin merasakan kembali pelayanan tersebut. Namun, beberapa hal perlu ditingkatkan agar terciptanya pelayanan yang baik, serta mendapatkan *feedback* dari tamu yang bisa dijadikan acuan dalam melakukan pelayanan yaitu.

Penting bagi para staff untuk menjaga komunikasi yang baik dengan tamu, karena pelayanan yang baik diawali dengan komunikasi yang baik.. Komplain bisa saja terjadi karena kurangnya komunikasi dalam suatu pelayanan, sehingga hal ini merupakan suatu hambatan dalam melayani tamu. *Misscommunication* yang paling sering terjadi adalah saat *taking order* makanan, sehingga hal yang perlu dilakukan agar *misscommunication* tidak terulang kembali dengan mengulang kembali pesanan tamu (*reapeat order*). *Reapeat order* perlu dilakukan sehingga dalam proses pembuatan order tidak ada kesalahan pada pesanan tamu. Selain itu untuk memaksimalkan pelayanan bisa melakukan menambah tenaga kerja berupa *trainee*, *daily worker*, dan *staff*, karena ini merupakan hambatan besar bagi *restaurant* karena dengan hambatan ini dapat menciptakan pelayanan yang kurang baik dan memperlambat kegiatan atau *even* yang diadakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A. (2022). Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Mcdonald's Jatipadang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 11 No. 3 November 2022, 11(3)*, 263–277.
- Derianto, P. S. (2017). *Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung*.
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata, 17(1)*.
- Kurniawan, O., Suhada, B., & Mazni, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Keramah-Tamahan Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Usahakopi Aceh Kecamatan Metro Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, 2(2)*, 74–80.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional. Paramita*.
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda, 2(1)*, 21–35.
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. CV Budi Utama.
- Wahyuningsih, T., & Pratiwi, T. Y. (2021). Variasi Menu Ala Carte Dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Nava Hotel Tawangmangu. *Mabha Jurnal, 2(November)*, 1–12.
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen, 8(2)*, 15–31