

TUGAS AKHIR
PENANGANAN THREE STEPS OF SERVICE
PADA AMBAR RESTAURANT AND BAR
DI MANDAPA A RITZ –CARLTON RESERVE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Vivin Rahmayati

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI KAMPUS GIANYAR
2024

TUGAS AKHIR
PENANGANAN THREE STEPS OF SERVICE
PADA AMBAR RESTAURANT AND BAR
DI MANDAPA A RITZ -CARLTON RESERVE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Putu Vivin Rahmayati
NIM. 2115823209

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN THREE STEPS OF SERVICE PADA AMBAR RESTAURANT AND BAR DI MANDAPA A RITZ -CARLTON RESERVE

**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 Putu Vivin Rahmayati
NIM 2115823209**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN THREE STEPS OF SERVICE
PADA AMBAR RESTAURANT AND BAR
DI MANDAPA A RITZ -CARLTON RESERVE

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh par dosen pembimbing dan Koordinator
Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali Pada Senin, 15 July 2024

Disetujui
Dosen Pembimbing I



Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak
NIP. 198507152010122002

Gianyar, 15 July 2024
Disetujui
Dosen Pembimbing II



Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par
NIP.

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN THREE STEPS OF SERVICE PADA AMBAR RESTAURANT AND BAR DI MANDAPA A RITZ -CARLTON RESERVE

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

Disetujui
Dosen Pembimbing I



Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak
NIP. 198507152010122002

Gianyar, 15 July 2024
Disetujui
Dosen Pembimbing II



Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par
NIP.


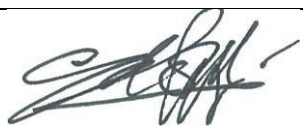

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN THREE STEPS OF SERVICE
PADA AMBAR RESTAURANT AND BAR
DI MANDAPA A RITZ -CARLTON RESERVE

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 | Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak NIP. 198507152010122002 |  |
| Anggota | I Gede Adi Utamayasa, S.Pd.M, Hum NIP. |  |
| Anggota | Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd.M, Hum NIP. |  |

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Vivin Rahmayati

NIM : 2115823209

Program Studi : DIII Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PENANGANAN THREE STEPS OF SERVICE PADA AMBAR RESTAURANT AND BAR DI MANDAP A A RITZ -CARLTON RESERVE

Benar bebas plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar 15 July 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Vivin Rahmayati

NIM :2115823209

Ps :DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *PENANGANAN THREE STEPS OF SERVICE PADA AMBAR RESTAURANT AND BAR DI MANDAPA A RITZ -CARLTON RESERVE* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Three Steps of Service Pada Ambar Restaurant and Bar Di Mandapa A Ritz -Carlton Reserve.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan saran serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih 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 memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan arahan dan motivasi saat melaksanakan penyusunan tugas akhir
6. Anak Agung Istri Hendriani S.Pd.,M.Pd selaku Koordinator Kemahasiswaan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar. yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir.
7. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing penulis selama penyusunan tugas akhir sehingga tugas akhir dapat diselesaikan dengan baik.
8. Ibu Putu Widya Darmayanti, S.Par,M.Par selaku selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing penulis selama penyusunan tugas akhir sehingga tugas akhir dapat diselesaikan dengan baik.
9. Masari Hosoya selaku General Manager Mandapa A-Ritz Carlton Reserve telah memberikan kesempatan dan izin untuk penulis melaksanakan penelitian tugas akhir di hotel.
10. Ida Bagus Ariwibawa selaku Asst. Dir F&B Mandapa A-Ritz Carlton Reserve telah memberikan kesempatan dan izin untuk penulis melaksanakan penelitian tugas akhir di hotel.
11. Ni Luh Purwiasih, selaku Human Resource Manager Mandapa A-Ritz Carlton Reserve yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk penulis melaksanakan penelitian tugas akhir di hotel.
12. I Nyoman Wijana selaku Manager Ambar Ubud Bar di Mandapa A-Ritz Carlton Reserve yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk penulis melaksanakan penelitian tugas akhir di hotel.
13. Seluruh staff Mandapa A-Ritz Carlton Reserve telah membimbing, memberika arahan dan dukungan selama melaksanakan penelitian di hotel.
14. Bapak/ Ibu dosen Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan D- III perhotelan jurusan Pariwisata.

15. Bapak I Putu Agus Sila Darma dan Ibu Ni Nyoman Sumetri selaku orang tua penulis yang telah memberikan pendidikan sendiri kecil dan selalu memberikan dukungan dan motivasi selama penyusunan tugas akhir.
16. I Made Adi Winata Kusuma selaku pasangan penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.
17. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penyusunan 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, 15 July 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM..... | 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 GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan..... | 5 |
| 1. Tujuan penulisan | 5 |
| 2. Kegunaan Penulisan | 5 |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir..... | 6 |
| 1. Pengumpulan Metode dan Teknik Data | 6 |
| 2. Metode dan Teknik Analisis Data | 7 |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| A. Hotel..... | 9 |
| 1. Pengertian Hotel | 9 |
| 2. Klasifikasi Hotel..... | 10 |
| B. Restoran | 12 |
| 1. Pengertian Restoran..... | 12 |
| 2. Jenis-jenis restoran | 12 |
| C. Food and Beverage Department..... | 13 |
| 1. Pengertian Food and Beverage Department | 13 |
| D. Metode Pelaksanaan..... | 14 |
| 1. Pengertian Pelayanan | 14 |
| 2. Jenis Pelayanan..... | 15 |
| E. Pramusaji dan Tamu | 17 |
| 1. Pengertian Pramusaji (<i>Waiter/Waitress</i>) | 17 |
| 2. Pengertian Tamu..... | 18 |
| 3. Jenis- Jenis Tamu | 19 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 21 |
| A. Lokasi dan Sejarah Hotel | 21 |
| 1. Lokasi hotel | 21 |
| 2. Sejarah Singkat A- Ritz Carlton | 22 |
| 3. Sejarah Singkat Mandapa A-Ritz Carlton Reserve | 25 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel | 26 |
| 1. Bidang Usaha Ambar Ubud Bar | 26 |
| 2. Fasilitas Hotel..... | 27 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 52 |
| A. Tahap Persiapan Diri dan Alat dalam Penanganan <i>Three Step Of Service</i> | 52 |
| 1. Persiapan diri | 52 |
| 2. Persiapan alat- alat yang dibutuhkan oleh pramusaji | 54 |
| B. Penanganan <i>Three Step Of Service</i> di Ambar Ubud Bar..... | 55 |
| 1. Tahapan penyambutan tamu dengan standar <i>Three Step Of Service</i> | 55 |
| 2. Tahap Melayani Tamu Dengan Standar <i>Three Step Of Service</i> | 56 |
| C. Hambatan saat penanganan <i>Three Step of Service</i> dan solusinya | 63 |
| BAB V PENUTUP | 65 |
| A. Kesimpulan | 65 |
| B. Saran | 66 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Logo Mandapa A-Ritz Carlton Reserve..... | 22 |
| Gambar 3.2 Ambar Ubud Bar Mandapa A-Ritz Carlton Reserve | 28 |
| Gambar 3.3 <i>Reserve Suite Room</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve | 29 |
| Gambar 3.4 <i>Reserve Suite Room</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve | 30 |
| Gambar 3.5 <i>One Bedroom Pool Villa Rain Forest View</i> Mandapa | 31 |
| Gambar 3.6 <i>One Bedroom Pool Villa Rice Terrace</i> Mandapa..... | 32 |
| Gambar 3.7 <i>One Bedroom Villa River Front Pool Villa</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve..... | 33 |
| Gambar 3.8 <i>Reserve Two Bedroom Pool Villa</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve..... | 34 |
| Gambar 3.9 <i>Mandapa Three Bedroom Pool Villa</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve..... | 35 |
| Gambar 3.10 <i>Sawah Terrace Restaurant</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve | 36 |
| Gambar 3.11 <i>Kubu Restaurant</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve | 37 |
| Gambar 3.12 <i>Ambar Ubud Bar</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve | 38 |
| Gambar 3.13 <i>The Pool Bar</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve..... | 39 |
| Gambar 3.14 <i>The Library</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve | 40 |
| Gambar 3.15 <i>Mandapa spa</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve..... | 41 |
| Gambar 3.16 <i>Vitality Pool</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve..... | 41 |
| Gambar 3.17 <i>Mandapa GYM</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve..... | 42 |
| Gambar 3.18 <i>Yoga Pavilion</i> Mandapa A-Ritz Carlton Reserve | 43 |
| Gambar 3.19 <i>Mandapa Camp</i> Mandapa A-Ritz Carlton | 43 |
| Gambar 3.20 <i>Perkebunan Mandapa Camp</i> Mandapa A-Ritz..... | 44 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1: 4.1 Ambar SOP <i>service sequence</i> | 62 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: bukti komen baik dari tamu untuk penulis
- Lampiran 2: bukti komen baik dari tamu untuk penulis
- Lampiran 3: bukti komen baik dari tamu untuk penulis
- Lampiran 4: tiken brunch yang penulis dapatkan sebagai apresiasi dari
management
- Lampiran 5: dokumentasi pada saat penulis melakukan wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah salah satu destinasi pariwisata yang telah diakui dunia menjadi salah satu destinasi pariwisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan mancanegara. Bali yang kaya akan kebudayaan, tradisi dan adat istiadat yang menjadi ciri khas dan menjadi daya tarik tersendiri, sehingga Bali menjadi destinasi favorit bagi wisatawan internasional maupun wisatawan *domestic*. Bali memiliki kebudayaan yang unik, tradisi yang beragam, dan adat istiadat yang kental, selain itu juga Bali memiliki keindahan alamnya yang sangat indah sehingga Bali menjadi destinasi pariwisata. Bali juga di kenal sebagai pulau dewata atau pulau seribu pura yang keindahan alamnya meliputi pegunungan yang indah, pantai yang biru dan memiliki tebing- tebing tinggi yang indah dan menjulangf tinggi, dan ada juga hamparan sawah hijau yang dapat memanjakan mata memandang. Ubud merupakan salah satu destinasi pariwisata di Bali yang dikenal oleh wisatawan yang memiliki banyak objek wisata yang indah dan ubud memiliki pemandangan alam yang sangat indah seperti persawahan, tebing- tebing, dan sungai yang terbentang sangat panjang, ubud juga kental akan seni dan budaya di ubud juga banyak terdapat pementasan seni sehingga wisatawan senang menghabiskan waktu liburannya di ubud. Area ubud banyak terdapat hotel dan restaurant yang dapat menunjang kenyamanan wisatawan dalam berlibur.

Mandapa A-Ritz Carlton Reserve adalah salah satu hotel yang ada di ubud tepatnya di Jln Raya Kedewatan, Banjar, Kedewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali 8057, salah satu hotel bintang 5 yang menyediakan layanan akomodasi dari penginapan dan restaurant terdapat juga fasilitas penunjang lainnya. Mandapa A-Ritz Carlton Reserve adalah *ultra luxury* hotel yang menjajikan kenyamanan dan kepuasan terhadap wisatawan, Mandapa A-Ritz Carlton Reserve adalah bagian dari Marriott yang memiliki standard dan posedur tersendiri untuk memberikan kepuasan terhadap wisatawan.

Food and beverage service bertugas dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu sehingga tamu mendapatkan kepuasan dan kenyamanan. Mandapa A- Ritz Carton Reserve memiliki tata cara atau stardar tersendiri untuk memberikan kepuasan terhadap tamu yaitu *Three Steps of Service*.

Management yang terdapat di Mandapa A-Ritz Carlton Reserve terbagi menjadi beberapa department seperti front office department, housekeeping department, food and beverage department, sales and marketing department, human resource department, engineering department, finance department, dll yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya tersendiri.

Mandapa A-Ritz Carlton Reserve memiliki beberapa restoran yang memiliki konsep dan jenis restoran yang berbeda-beda, adapun restoran tersebut yaitu Sawah Terras yaitu *Indonesian restaurant* yang ada di Mandapa A-Ritz Carlton Reserve yang menyediakan *Indonesian food*, Kubu Restaurant yaitu *Mediterranean restaurant* atau bisa dibilang *fun dinning* yang yang menyediakan *international*

food, pool bar and library yang menyediakan makanan *western food* dan ada juga Ambar Ubud Bar yang menyediakan *light Japanese fusion* yang memiliki standar untuk melayani tamu agar mendapatkan kepuasan.

Mandapa A Ritz –Carlton Reserve mempunyai standarnya sendiri dalam memuaskan tamu. Standar pelayanan yang menjadi pedoman pramusaji di Mandapa A Ritz –Carlton Reserve yakni *Three Steps Of Service*, standar tersebut ditanamkan kepada para pramusaji sehingga menjadi karakter dari pramusaji tersebut dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.

Three Steps of Service adalah standar yang membuat penulis lebih mengenal tamu yang datang, dan memberikan kesan kepada tamu bahwa penulis melayani dengan sepenuh hati. Standar ini tidak penulis temukan di lain tempat sehingga menarik perhatian penulis untuk mengamati lebih jauh dan berharap nantinya akan bisa menjadi pembelajaran dimasa depan tentang tata cara pelayanan tamu. Ada pula isi dari standar *Three Steps of Service*:

1. *A warm and sincere greeting use the guest's name*

Menyambut tamu dengan hangat dan menyambut dengan menyebut nama tamu

2. *Anticipation and fulfillment of each guest's needs*

Mengantisipasi keinginan dari tamu, melayani tamu dengan sepenuh hati, dan memenuhi kebutuhan tamu tanpa diminta

3. *Fond farewell give a warm good-bye and use the guest's name*

Memberikan salam yang hangat sebelum tamu meninggalkan restoran, mengucapkan terimakasih dan berharap untuk kedatangannya kembali.

Penerapan *Three Steps of Service* telah memberikan kepuasan terhadap tamu, sehingga penulis mendapatkan banyak komen baik dari tamu di Trip Advisor. Banyak tamu yang datang kembali untuk menikmati pelayanan, makanan dan minuman yang tersedia di restoran dikarenakan mendapatkan kepuasan. Penulis lampirkan beberapa bukti komen baik dari tamu, sebagai berikut. (Lampiran 1, Lampiran 2, lampiran 3) bukti komen baik dari tamu untuk penulis, penulis lampirkan di bagian lampiran. (lampiran 12: foto buku saku *Three Steps Of Service*)

Dari penerapan *Three Steps of Service* tersebut penulis mendapatkan keuntungan seperti dapat membuat tamu datang kembali, mendapatkan komentar yang baik, dari komentar yang baik itu penulis mendapatkan hadiah dari pihak hotel berupa paket *brunch* di salah satu restaurant yang terdapat di Mandapa A-Ritz Carlton Reserve (lampiran 4). Penulis lampirkan foto tiket *brunch* yang penulis dapatkan di bagian lampiran.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam laporan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Bagaimana penerapan standar *Three Step of Service* di Ambar Restaurant and Bar Mandapa A Ritz- Carlton Reserve.
2. Apa saja kendala yang ditemukan ketika menerapkan standar *Three Step of Service* di Ambar Restaurant and Bar Mandapa A Ritz- Carlton Reserve serta cara mengatasinya.

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Menjelaskan tata cara untuk penerapan standar *Three Steps of Service* di Ambar Restaurant and Bar Mandapa A Ritz- Carlton Reserve
- b. Memaparkan kendala yang ditemukan ketika menerapkan standar *Three Steps of Service* di Ambar Restaurant and Bar Mandapa A Ritz- Carlton Reserve serta cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*
 - 2) Mengetahui tata cara pelayanan yang baik dan benar, mengetahui bagaimana penanganan standar pelayanan dalam perusahaan khususnya penanganan *Three Steps of Service* di Mandapa A-Ritz Carlton Reserve

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
 - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan di bidang *Food and Beverage Service*.
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan menjadi referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan standar pelayanan *Three Step of Service*.
- c. Bagi perusahaan
 - 1) Sebagai referensi bagi pihak hotel untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan.
 - 2) Sebagai acuan dalam mengatasi hambatan yang ada dalam penerapan standar pelayanan *Three Steps of Service*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Pengumpulan Metode dan Teknik Data

a. Metode Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan yang sedang berlangsung meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap kajian objek dengan menggunakan pengindraan untuk mengamati secara langsung pada objek penelitian. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap bagaimana seorang *waiter/waitress* dalam

penanganan *Three Step of Service* kepada tamu. Mulai dari *welcoming the guest* sampai found *Farwell*.

b. Metode Wawancara

Dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode wawancara adalah untuk mendapatkan data maka penulis melakukan wawancara dengan senior *waiter/waitress* pada Ambar Ubud Bar mengenai penanganan *Three Step of Service* pada Ambar Ubud Bar di Mandapa A-Ritz Carlton Reserve.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode mengumpulkan data dengan mencari data dan mengumpulkan informasi dari buku-buku yang terkait dengan landasan teori. Pada laporan ini sumber-sumber pustaka dapat di peroleh dari buku, jurnal dan internet mengenai penanganan standar pelayanan.

2. Metode dan Teknik Analisis 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 penanganan standar pelayanan oleh *waiter/waitress*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode dan Teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan yaitu Teknik formal dan informal. Adapun Teknik penyajian yang digunakan penulisan yaitu:

- a. Teknik formal, Penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah-kaidah, aturan atau suatu pola dalam Bahasa seperti rumus, bagan/diagram,

tabel dan gambar. Namun dalam menyusun Tugas Akhir ini akan digunakan table dan gambar

- b. Teknik informal, penyajian hasil analisis data dengan kata-kata biasa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang penulis dapat sampaikan berdasarkan pembahasan yang penulis bahas di bab IV tentang penanganan *Three Step of Service* di Ambar Ubud Bar

1. Tahapan persiapan diri dan alat pada penanganan *Three Step Of Service*

Persiapan diri sangatlah penting dilakukan oleh seorang pramusaji, diri yang siap akan menjadi awal kelancara pada saat bekerja, adapula persiapan diri tersebut meliputi kondisi badan yang bersih dan seragam yang rapi, pengetahuan terhadap produk yang dijual.

2. Penanganan *Three Step Of Service*

Pada saat penanganan *Three Step Of Service* di Ambar Ubud Bar tebagi menjadi 3 bagian yakni,

a. Tahap penyambutan tamu dengan standar *Three Step Of Service*

b. Tahap melayani tamu dengan standar *Three Step Of Service*

c. Tahap akhir keberangkatan tamu dengan Standar *Three Step Of Service*

Tahapan tersebut ditangani dengan standar *Three Step Of Service*, dalam pelaksanaan pelayanan terhadap tamu, pramusaji harus menerapkan standar tersebut agar mempermudah dan mendapatkan kelancaran pada saat pelayanan tamu. Standar tersebut dibuat dengan pertimbangan yang matang dan bertujuan untuk mempermudah pramusaji pada saat oprasional berlangsung.

2. Hambatan saat penanganan *Three Step Of Service* dan solusi

Pada saat penanganan *Three Step Of Service* tersebut penulis mendapatkan hambatan yang seperti penulis paparkan diatas, semua hambatan yang penulis dapatkan pasti ada solusi untuk hambatan tersebut. Semua hambatan akan mendapatkan solusi jika kita tetap tenang dan memahami letak permasalahan ataupun hambatan yang ada sehingga solusi cepat didapatkan.

B. Saran

Terdapat saran yang dapat penulisan sampaikan terkait penanganan standar *Three Step Of Service* yakni:

1. Disarankan untuk setiap pimpinan di restoran melakukan arahan kepada semua pramusaji dan semua team sebelum oprasional berlangsung, sehingga oprasional dapat berjalan dengan lancar dan hal tersebut dapat membentuk jiwa pramusaji yang berkopenten dan dapat dengan mudah menjadikan Standar *Three Step Of Service* tersebut sebagai karakter dalam melayani tamu.
2. Disarankan bagi pramusaji tidak mengubah standar yang sudah ditetapkan oleh restoran. Pramusaji di Ambar Ubud Bar diharuskan melayani tamu dengan standar *Three Step Of Service* sehingga tetap terjaga standar pelayanannya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, I. K. B. (2023). *Pelayanan Candle Light Dinner Oleh Waiter/Waitress Pada Wayang Restoran Di Arya Villas Ubud*.
http://repository.pnb.ac.id/7014/1/RAMA_93402_2015823223_196405011990112001_PART.pdf
- Aprianto, I. K. B. (2023). *Pelayanan Candle Light Dinner Oleh Waiter/Waitress Pada Wayang Restoran Di Arya Villas Ubud*.
https://repository.pnb.ac.id/7014/1/RAMA_93402_2015823223_196405011990112001_PART.pdf
- Arif S, S. dan dkk. (2011). *Media Pendidikan Pengembangan dan Pemanfaatannya*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Budiningsih, A. (2017). *Tata Hidangan*. Yudhistira.
- Darma Oka, I Made dan Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. PARAMITA.
- ED, Durachim., dan Faizal, H. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/download/1701/1340>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P. (2019). *Marketing Digital*. PT. Gramedia.
- Rendrawan, G. (2020). *Mengenali jenis dan cara penanganan keluhan pada f&b service department di hotel holiday inn resort baruna bali*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Rendrawan, G. (2020). *Mengenali jenis dan cara penanganan keluhan pada f&b service department di hotel holiday inn resort baruna bali*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Sudana, I. M. (2015). *Teori dan Praktik Manajemen Keuangan Perusahaan*. Erlangga.