

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI DI  
BALE GOURMET KAPPA SENSES UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Widya Kanti**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI DI  
BALE GOURMET KAPPA SENSES UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Widya Kanti  
NIM 2115823240**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI DI BALE GOURMET KAPPA SENSES UBUD**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Widya Kanti  
NIM 2115823240**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI DI BALE GOURMET KAPPA SENSES UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



**Drs. I Ketut Suarja, M.Si**  
**NIP. 196212311993031013**

Pembimbing II,



**Made Nova Buanaputra, SST.Par.,M.Par**  
**NIK. G-003**

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



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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI DI BALE GOURMET KAPPA SENSES UBUD

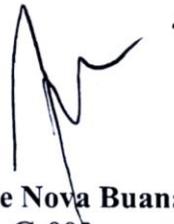
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



**Drs. I Ketut Suarja, M.Si**  
**NIP. 196212311993031013**

Pembimbing II,



**Made Nova Buanaputra, SST.Par.,M.Par**  
**NIK. G-003**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

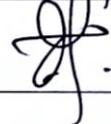


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
**NIP. 198409082008122004**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI DI BALE GOURMET KAPPA SENSES UBUD

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi  
DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Drs. I Ketut Suarja, M.Si NIP. 196212311993031013	
<b>Anggota</b>	Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd.,M.Pd	
<b>Anggota</b>	Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum	

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 di bawah ini:

Nama : Ni Wayan Widya Kanti  
NIM : 2115823240  
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

### **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI DI BALE GOURMET KAPPA SENSES UBUD**

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, Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Wayan Widya Kanti  
NIM : 2115823240  
PS : D-III Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penerapan standar operasional prosedur pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh 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 terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis 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 Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

6. Drs. I Ketut Suarja, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Made Nova Buanaputra, SST.Par.,M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
8. Nurafny, selaku *Human Resource Manager* Kappa Senses Ubud yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh staff Kappa Senses Ubud yang memberikan bimbingan selama mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Alm. I Made Sujana dan Ni Wayan Ordiani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Ni Wayan Erna Sriyanthi, selaku teman seperjuangan menyusun tugas akhir ini, serta teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Gianyar, yang telah memberikan dorongan dan motivasi selama penulisan tugas akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan 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

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN .....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Hotel .....	10
B. Restoran .....	14
C. Standar Operasional Prosedur .....	16
D. Pelayanan .....	17
E. Pramusaji Restoran .....	21
F. Sejarah <i>Afternoon Tea</i> .....	23
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>26</b>
A. Lokasi dan Sejarah Kappa Senses Ubud .....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Kappa Senses Ubud .....	28
C. Struktur Organisasi Departemen <i>Food and Beverage Service</i> .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Penyajian Hasil Observasi .....	45
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya .....	54

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>56</b>
A. Simpulan .....	56
B. Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe kamar .....	28
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar .....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Kappa Senses Ubud .....	26
Gambar 3. 2 Jungle Suite .....	30
Gambar 3. 3 Deluxe Suite with Private Jacuzzi .....	31
Gambar 3. 4 Deluxe Pool Villa .....	31
Gambar 3. 5 One Bedroom Pool Villa .....	32
Gambar 3. 6 Bedroom Pool Villa with Rice Paddy Field View .....	32
Gambar 3. 7 Two Bedroom Pool Villa .....	33
Gambar 3. 8 Kepuh Restaurant .....	33
Gambar 3. 9 Kelapa Pool Side Bar & Restaurant .....	34
Gambar 3. 10 Kokokan - Semi Gastronomy Restaurant.....	34
Gambar 3. 11 Bale Gourmet .....	35
Gambar 3. 12 Lianas Bar .....	35
Gambar 3. 13 Struktur organisasi Kappa Senses Ubud .....	39
Gambar 3. 14 Struktur organisasi <i>F&amp;B Service</i> .....	40
Gambar 4. 1 <i>Uniform</i> pramusaji di Bale Gourmet.....	47
Gambar 4. 2 Menyiapkan <i>cutleries</i> .....	48
Gambar 4. 3 Menghidangkan <i>afternoon tea</i> .....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan selama PKL

Lampiran 2 Lembar Bimbingan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Akomodasi merupakan suatu pelayanan atau fasilitas penginapan yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan yang sedang melakukan kegiatan wisata. Selain fasilitas penginapan, akomodasi juga melayani berbagai macam fasilitas penunjang seperti pelayanan makanan dan minuman, kolam berenang dan jenis pelayanan penunjang lainnya. Maka dari itu, akomodasi menjadi salah satu pelayanan sangat penting dan dibutuhkan oleh tamu demi melangsungkan aktivitasnya dalam berwisata. Contoh jenis-jenis akomodasi yang tersedia untuk para wisatawan adalah hotel, resort, villa, guest house dan jenis akomodasi lainnya. Hotel merupakan salah satu contoh dari akomodasi yang banyak dibangun di daerah wisata, yang menyediakan fasilitas kamar dan fasilitas penunjang yang dibutuhkan oleh tamu. Di dalam suatu hotel tentunya dibutuhkan SDM yang professional dan berkualitas dalam memberikan pelayanan terhadap tamu selama tinggal di hotel sesuai dengan bidang dan profesi masing - masing. Sumber daya inilah yang nantinya akan menjalankan dan melaksanakan tugas operasional serta memastikan pelayanan terbaik bagi tamu.

Kappa Senses Ubud merupakan salah satu contoh akomodasi hotel yang penulis ambil sebagai tempat melakukan penelitian pada penyusunan Tugas Akhir ini. Kappa Senses Ubud berlokasi di Banjar Tanggayuda, Jalan Taman Sari, Kedewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Kappa Senses

Ubud merupakan hotel bintang lima yang mulai beroperasi pada tanggal 22 September 2022, hotel ini merupakan properti pertama yang dimiliki oleh NG Travel hasil kolaborasi bersama Clarins dengan jumlah *villa* sebanyak 76 unit. Kappa Senses Ubud terletak 43 km dari Bandara I Gusti Ngurah Rai dan terletak 7 km dari pusat kota Ubud. Dalam menjalankan operasional yang ada, Kappa Senses Ubud memiliki berbagai macam departemen yang mengelola serta menjalankan tugas yang ada seperti departemen *front office*, departemen *housekeeping*, departemen *food and beverage*, departemen *sales and marketing*, departemen *financial controller*, departemen *human resource* dan departemen *engineering*.

Dalam kegiatan operasional hotel, salah satu departemen yang memegang peran penting adalah *Food and Beverage Service Department*. Departemen ini bertanggung jawab untuk menyediakan layanan makanan dan minuman serta memenuhi kebutuhan lain yang terkait dengan pelayanan tersebut sesuai permintaan tamu. *Food and Beverage Department Service* pada Kappa Senses Ubud memiliki 5 outlet restoran. Diantaranya adalah Kokokan Restaurant, Kelapa Restaurant, Kepuh Restaurant, Bale Gourmet Lounge, dan Lianas Bar. Setiap outlet restoran Kappa Senses Ubud memiliki menu dan cara penyajian yang berbeda.

Bale Gourmet adalah outlet dengan konsep *lounge* yang menyajikan berbagai pilihan minuman, baik beralkohol maupun non-beralkohol, serta makanan patiseri dan tapas. Selain itu, Bale Gourmet juga menyediakan layanan *afternoon tea*. *Afternoon tea* merupakan paket yang ditawarkan oleh

Kappa Senses Ubud kepada tamu yang menginap maupun pengunjung dari luar hotel. *Afternoon tea* ini tersedia hanya dari pukul 15.00 sampai dengan 18.00 di outlet Bale Gourmet. Pelayanan *afternoon tea* di Bale Gourmet sama halnya dengan pelayanan *afternoon tea* pada umumnya namun yang membedakannya adalah bagaimana proses pelayanan serta penyajian makanan pembuka dan *coffee/tea*. Umumnya penyajian *coffee/tea* pada *afternoon tea* menggunakan *tea pot* atau teko yang sudah berisi *black tea* atau *black coffee*. Namun di Bale Gourmet sendiri, tamu yang memesan *afternoon tea* akan diberikan menu yang berisikan daftar teh dan kopi dengan berbagai varian sehingga tamu dibebaskan untuk memesan *coffee/tea* yang diinginkan sama seperti halnya tamu ingin *coffee/tea* panas atau dingin.

Penulis memilih judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud”, berdasarkan referensi yang telah dibuat oleh kakak kelas terdahulu yaitu, “Sequences of Service Afternoon Tea oleh Waiter The Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali” dan “Penerapan Sequence of Service dalam Pelayanan Dinner pada Sanctoo Suites Restaurant di Hotel The Sanctoo Suites And Villa”. Judul yang penulis ambil yakni berdasarkan judul tersebut dan permasalahan yang penulis alami selama melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan dibagian *Food and Beverage Service Department* di Kappa Senses Ubud. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji masalah - masalah yang dihadapi dan menyajikannya dalam bentuk laporan tugas akhir.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dilihat bahwa pelayanan *afternoon tea* di Bale Gourmet memiliki ciri khasnya. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud”. Penyusunan Tugas Akhir ini diharapkan mampu memberikan wawasan serta ilmu pengetahuan kepada para pembaca mengenai pelayanan tamu *afternoon tea*.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah standar operasional prosedur pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam menerapkan standar operasional prosedur *afternoon tea* di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud?

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

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji di Kappa Senses Ubud adalah sebagai berikut:

## 1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mendeskripsikan standar prosedur pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud.
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi pramusaji dalam penanganan *afternoon tea* di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud dan cara mengatasinya.

## 2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang 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 di Politeknik Negeri Bali.
  - 2) Diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
  - 3) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - 1) Sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan

mengenai standar prosedur pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir.
- 3) Sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *afternoon tea*.

c. Bagi Kappa Senses Ubud

- 1) Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak hotel Kappa Senses Ubud khususnya untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan *afternoon tea* terhadap tamu.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *afternoon tea*

## **D. Metode Penulisan**

### 1. Metode Pengumpulan Data

Menyusun tugas akhir ini penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.

#### a. Observasi

Kegiatan observasi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan terhadap objek tertentu secara cermat di suatu lokasi penelitian yang bertujuan untuk mencari informasi mengenai objek yang

diteliti. Bentuk informasi yang diperoleh berupa tulisan atau catatan, video atau dokumentasi visual. Pada bagian ini, penulis melakukan observasi dengan mengamati dan mempelajari secara langsung bagaimana proses pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara lisan, untuk memperoleh informasi serta data yang diperlukan. Bentuk informasi yang diperoleh berupa tulisan, rekaman audio visual dan lainnya. Penulis melakukan kegiatan tanya jawab dengan narasumber terkait, seperti *restaurant manager*, *restaurant supervisor*, *waiter/waitress* guna mendapatkan informasi mengenai *afternoon tea* di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, catatan, laporan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Pada penelitian ini, penulis memilih metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan suatu metode yang menjelaskan serta memberikan informasi mengenai suatu fenomena atau kejadian yang terjadi. Analisis data yang digunakan pada metode kualitatif yaitu data yang dianalisis

secara deskriptif (naratif), yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi ataupun pengamatan langsung.

Penyajian Analisis Data dilakukan setelah data dikumpulkan atau dianalisis. Penyajian hasil analisis data dengan metode yang bersifat informal dilakukan dengan cara merumuskan dengan kata-kata biasa. Data-data yang diperoleh diuraikan dalam bentuk penjelasan-penjelasan mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud. Hasil analisis data akan berupa hasil dari kegiatan observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang dilakukan oleh penulis dalam bentuk uraian atau deskripsi.

#### **E. Sistematika Penulisan**

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

##### 1. Bab I Pendahuluan

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

##### 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pengertian dan jenis restoran, pengertian standar operasional prosedur, pengertian pelayanan, pengertian pramusaji serta tugas dan tanggung jawabnya, dan sejarah *afternoon tea*.

### 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan sejarah perusahaan/hotel, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel, dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

### 4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud dan kendala yang dihadapi beserta solusinya.

### 5. Bab V Penutup

Bab ini berisi simpulan dan saran penulis

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud dapat penulis simpulkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan terhadap tamu seorang pramusaji harus memahami tahapan yang dilakukan untuk kelancaran operasional restoran dengan persiapan diri, persiapan operasional, tahapan pelaksanaan operasional dan tahapan akhir. Seorang pramusaji harus menerapkan SOP yang berlaku di restoran ataupun di hotel. Dengan menerapkan tahapan ini akan menjadikan pedoman untuk memperlancar operasional kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu.

Dalam menerapkan SOP di Bale Gourmet terdapat kendala-kendala yang dihadapi selama melaksanakan PKL, seperti kurangnya menerapkan SOP yang berlaku. Minimnya pemahaman tentang SOP di restoran, solusinya adalah melaksanakan pelatihan SOP restoran untuk para *staff*, *daily worker*, dan *trainee* supaya memahai lebih luas tentang SOP yang berlaku di restoran. Serta keterlambatan pengiriman pesanan tamu, solusinya menambah seorang *daily worker* ataupun *trainee* supaya bisa lebih cepat pada saat pengiriman pesan tamu dan lebih maksimal dalam melayani tamu.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian simpulan di atas berkaitan dengan Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji di Bale Gourmet Kappa Senses Ubud. Dalam melaksanakan praktik kerja lapangan pada Kappa Senses Ubud, penulis menemukan lebih banyak pengalaman selama melaksanakan praktik kerja lapangan, tentunya ini sangat berguna bagi penulis dalam dunia kerja pada bidang pariwisata. Setelah melaksanakan praktik kerja lapangan penulis ingin menyampaikan beberapa saran.

Para *staff* di Bale Gourmet agar berupaya meningkatkan tentang melayani tamu dengan SOP yang sudah ditetapkan di restoran serta meningkatkan kualitas pelayanan di restoran supaya tidak ada kesalahan pada saat menerapkan SOP restoran. Menjalin komunikasi yang baik dan positif antar *staff* dan *trainee* satu sama lainnya agar operasional bisa berjalan dengan lancar tidak ada hambatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulawi, R., Siti, Y. &, & Handayani, D. (2016). *Kepuasan Pelanggan Pada Westlake Resto: Menggunakan Model Transaksi Spesifik* (Vol. 7, Nomor 1).
- CNN Indonesia. (2019, September 18). *Sejarah Tradisi Minum Teh Di Inggris*. [https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20190724172445-262-415195/sejarah-tradisi-minum-teh-di-inggris/diakses\\_pada\\_28\\_Desember\\_2023](https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20190724172445-262-415195/sejarah-tradisi-minum-teh-di-inggris/diakses_pada_28_Desember_2023)
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). *Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung*. Jurnal Pariwisata, 2015, [ejournal.bsi.ac.id](http://ejournal.bsi.ac.id), II(1).
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: MedPress.
- Erlindawati, E., & Novianti, R. (2020). *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Kesadaran Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Motivasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, 9(1), 65–79. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.214>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Edisi Pertama). Unitomo Press.
- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). *Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitrees Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seruni Coffee Yogyakarta*. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan, 5.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Paramita.
- Rizal, Bustami, Baruna, P., Zulkarnaini, I., & Munar, dan. (2020). *Pemasaran Ukiran Kayu Toko Arena Profil Menggunakan Web*. <https://doi.org/https://doi.org/10.29103/tts.v1i2.3253>
- Suardana, I. K. (2020). *Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta*. Jurnal Nusantara, Vol. 3 No. 1 (2020): EDISI 5 FEB 2020.
- Suardana, I. K., & Wandani, D. A. (2020). *Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta*. Dalam Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan (Vol. 3, Nomor 2). <https://jurnal.akparda.ac.id/>

- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel* (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). Dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol (Vol. 50, Nomor 5).
- Syahrizal, S., & Putri, E. D. H. (2014). *Usaha Pengelolaan Makanan Untuk Meningkatkan Kualitas Makanan Di Warung Makan Ulegfood Bantul*. Dalam Jurnal Khasanah Ilmu (Nomor 1).
- Tambunan, I. B., & Pardede, Y. N. (2022). *Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan*. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi, 2.
- Tambunan Rudi. (2014). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, 1(1).
- Tangian, D. (2019). *Modul Tahapan Pelayanan Di Restoran*.