

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN *DINNER* OLEH PRAMUSAJI PADA RESTORAN  
AMBAR UBUD BAR DI MANDAPA A RITZ - CARLTON  
RESERVE**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Lily Patikasari**

**POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN *DINNER* OLEH PRAMUSAJI PADA RESTORAN  
AMBAR UBUD BAR DI MANDAPA A RITZ - CARLTON  
RESERVE**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Lily Patikasari  
NIM 2115823213**

**POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN *DINNER* OLEH PRAMUSAJI PADA RESTORAN AMBAR UBUD BAR DI MANDAPA A RITZ - CARLTON RESERVE**

**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 Kadek Lily Patikasari  
NIM 2115823213**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN *DINNER* OLEH PRAMUSAJI PADA RESTORAN AMBAR  
UBUD BAR DI MANDAPA A RITZ - CARLTON RESERVE**

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

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

**Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par.**  
**NIP. 199402172022032006**

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

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

Koordinator Program Studi D III Perhotelan,

Politeknik Negeri Bali

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN *DINNER* OLEH PRAMUSAJI PADA RESTORAN AMBAR UBUD BAR DI MANDAPA A RITZ - CARLTON RESERVE

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

Dosen Pembimbing I,

*Dosen Pembimbing I,*



**Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par.**  
NIP. 199402172022032006

Dosen Pembimbing II,

*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

### PELAYANAN *DINNER* OLEH PRAMUSAJI PADA RESTORAN AMBAR UBUD BAR DI MANDAPA A RITZ - CARLTON RESERVE

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi  
D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par NIP. 199402172022032006.	
<b>Anggota</b>	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par. NIP. 199402172022032006	
<b>Anggota</b>	Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE., M.Pd NIP.	

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 di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Lily Patikasari

NIM : 2115823213

Program Studi : DIII Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN *DINNER* OLEH PRAMUSAJI PADA RESTORAN AMBAR  
UBUD BAR DI MANDAPA 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 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Lily Patikasari

NIM :2115823213

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 *Dinner* Oleh Pramusaji Pada Restoran Ambar Ubud Bar Di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dan 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 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 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 , selaku koordinator Politeknik Negeri Bali kampus gianyar yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali kampus gianyar.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktek Kerja Lapangan.



7. Dr. Dra Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par. selaku dosen pembimbing I yang memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
8. Putu Widya Darmayanti, S.Par, M.Par, selaku dosen pembimbing II yang memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
9. Ni Luh Purwiasih selaku Director of Human Resources Mandapa A Ritz - Carlton Reserve yang telah memberikan kesempatan untuk membuat Tugas Akhir tentang Ambar Ubud Bar.
10. Seluruh *Staff* Mandapa A Ritz - Carlton Reserve yang memberikan bimbingan dan pengarahan.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
12. Ni Kadek Rai Mulianingsih dan alm. Wayan Subagia, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
13. Nova Sudiarta, selaku pasangan penulis yang telah memberikan *support* dan semangat selama pembuatan proposal TA 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 Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

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 .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
2. Metode Penyajian Hasil .....	6
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel .....	8
1. Pengertian Hotel .....	8
2. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintangnya .....	9
B. <i>Food And Beverage</i> .....	10
1. Pengertian <i>Food And Beverage</i> .....	10
C. Restoran.....	12
1. Pengertian Restoran.....	12
2. Jenis-jenis Restoran.....	12
D. Pelayanan.....	13
1. Pengertian Pelayanan .....	13
2. Jenis – jenis Pelayanan .....	14
3. Urutan Penerapam Pelayanan.....	17
E. <i>Dinner</i> .....	22
1. Pengertian <i>Dinner</i> .....	22

F. Pramusaji .....	23
1. Pengertian Pramusaji .....	23
2. Kualifikasi Pramusaji .....	23
 BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	 24
A. Lokasi dan Sejarah Mandapa A Ritz - Carlton Reserve .....	24
1. Lokasi Mandapa A Ritz - Carlton Reserve .....	24
2. Sejarah Mandapa A Ritz - Carlton Reserve .....	25
B. Bidang Usaha dan fasilitas Mandapa A Ritz - Carlton Reserve .....	26
1. Bidang Usaha Mandapa A Ritz - Carlton Reserve .....	26
2. Fasilitas Mandapa A Ritz - Carlton Reserve .....	33
C. Struktur Organisasi Mandapa A Ritz - Carlton Reserve .....	36
 BAB IV PEMBAHASAN .....	 44
A. Pelayanan Dinner Oleh Pramusaji Pada Restoran Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve .....	45
1. Tahap Persiapan .....	45
b. Tahap Persiapan Diri .....	45
c. Tahap Persiapan Restoran .....	47
3. Tahap Pelaksanaan .....	51
B. Kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan Dinner Pada Restoran Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve .....	65
 BAB V PENUTUP .....	 67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
 DAFTAR ISI .....	 69
 LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve .....	24
Gambar 3.2 Reserve Suite.....	27
Gambar 3.3 Mandapa Three Bedroom Pool Villa.....	29
Gambar 3. 4 Ambar Ubud Bar .....	32
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi Mandapa A Ritz - Carlton Reserve .....	37
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi Ambar Ubud Bar .....	40
Gambar 4.1 Standar <i>Grooming</i> di Ambar Ubud Bar.....	47
Gambar 4.2 Set Up Table di Ambar Ubud Bar .....	48
Gambar 4.3 Standart melipat <i>napkin</i> di Ambar Ubud Bar .....	50
Gambar 4.4 <i>Welcoming The Guest</i> .....	52
Gambar 4.5 <i>Escorting The Guest</i> .....	53
Gambar 4.6 <i>Food menu</i> dan <i>Drink Menu</i> .....	55
Gambar 4.7 Penyajian <i>Snack</i> dan <i>water</i> .....	56
Gambar 4.8 Daftar orderan tamu .....	57
Gambar 4.9 Memasukan orderan ke Micros .....	58
Gambar 4.10 Minuman “Yuzu Negroni” .....	58
Gambar 4.11 Amuse Bounche “Tuna Kusyaki” .....	59
Gambar 4.12 <i>To Start</i> “ Spicy Tuna”.....	60
Gambar 4.13 <i>Main Course</i> “ Lobster ell roll”.....	61
Gambar 4.14 <i>Dessert</i> “Strawberry Mochi And Ice Cream ”.....	62
Gambar 4.15 Bill Cover .....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dining Beyond .....	33
Tabel 3. 2 Jadwal <i>Shuttle</i> bus ke Ubud .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Lampiran Lembar Bimbingan Pembimbing I

Lampiran 2. Lampiran Lembar Bimbingan Pembimbing II

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Bali merupakan salah satu pulau yang terletak di negara Indonesia yang sangat terkenal diseluruh dunia. Di Setiap tahunnya wisatawan yang berkunjung ke Bali semakin meningkat bahkan Bali semakin dikenal diluar maupun didalam negara Indonesia. Bali menyajikan pemandangan yang indah dan asri serta kebudayaan yang masih dijaga ini membuat Bali sangat unik dan sangat menarik untuk dikunjungi. Perkembangan pariwisata sempat terhambat dikarenakan adanya pandemi, wabah virus yang hampir melumpuhkan pergerakan pariwisata di seluruh dunia. Kondisi pariwisata dan dunia saat ini mulai membaik serta meningkatnya kunjungan turis dari mancanegara mulai berdatangan. Membaiknya pariwisata ini beberapa hotel dan restaurant di Bali mulai dibuka dan mulai beroperasi seperti dulu lagi.

Adapun hotel adalah sebuah bangunan, atau perusahaan yang akan menyediakan sebuah jasa. Umumnya jasa yang ditawarkan oleh hotel berupa penginapan. Akan tetapi, masih banyak lagi jasa yang bisa ditawarkan oleh suatu hotel. Seperti menyediakan berbagai makanan dan minuman, membuat resto atau kafe, dapat digunakan untuk menggelar sebuah acara, dan lain sebagainya. Seluruh fasilitas yang ada di dalam hotel akan diperuntukan bagi pengunjungnya. Hotel adalah tempat yang sering digunakan untuk seseorang menginap atau

beristirahat. Seperti untuk para wisatawan di sebuah daerah tempat wisata. Hotel yang berada di Bali sekarang mulai bertambah banyak dengan meningkatnya kunjungan para wisatawan ke Bali. Salah satu *luxury* hotel yang terkenal di Bali adalah Mandapa A Ritz - Carlton Reserve.

Mandapa A Ritz - Carlton Reserve adalah salah satu *luxury* hotel berbintang 5 yang terletak di daerah Ubud, lebih tepatnya di Jl. Raya Kedewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Mandapa A Ritz - Carlton Reserve menawarkan suasana menginap layaknya berada di pedesaan dengan pemandangan hutan yang asri serta sungai ayung yang sangat indah, ini memberikan pengalaman menginap yang luar biasa. Mandapa A Ritz - Carlton Reserve memiliki beberapa departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada tamu. *Department-* tersebut adalah : *Front Office Department, Housekeeping Department, Reservation Department, Recreation F&B Department, Human Resource Department, Accounting Department, Purchasing Department, Sales And Marketing Department.*

Salah satu *departemen* yang sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional di hotel, keberadaan dari *department* ini merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yaitu *Food and beverage department*. salah satu departemen dalam perhotelan yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman demi tercapainya kepuasan pelanggan. *Food and beverage department* biasanya menyediakan mulai dari *breakfast, lunch* dan *dinner*. Di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve memiliki beberapa restaurant yang sangat terkenal salah satunya



adalah Ambar Ubud Bar. Ambar memiliki arti “langit” dalam bahasa sansekerta, adalah salah satu bar di ubud yang memiliki konsep *balinese culture* dipadukan dengan *japan culture*. Ambar tidak hanya menyajikan *hand creative signature cocktail* dan *moctail* ambar juga menyajikan makanan *light japanese fusion food*. *Fusion food* adalah suatu inovasi kuliner yang menggabungkan atau memadupadankan beberapa unsur tradisi kuliner yang berbeda dari dua atau lebih. Ambar menyajikan masakan jepang yang diciptakan dengan cita rasa lokal tanpa meninggalkan rasa asli dari *japanese food* tersebut.

Dalam melayani pelanggan di restoran tentu saja para pramusaji menggunakan tata cara atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dijalankan saat melayani pelanggan dari datang ke restoran sampai meninggalkan restoran yang biasa disebut dengan Pelayanan. Kesan pertama pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sangat berarti karena ini dapat menentukan bagaimana mereka memberi nilai terhadap restoran dan jasa pelayanan yang disediakan. Kepuasan, keamanan, dan kenyamanan pelanggan menjadi hal yang sangat diperhatikan, inilah faktor untuk menentukan apakah mereka akan kembali lagi atau tidak. Pelayanan menjadi dasar yang harus diperhatikan seperti cara menyapa kedatangan pelanggan, mengarahkan dan memberikan informasi yang dibutuhkan, serta memenuhi fasilitas harus didapatkan oleh pelanggan.

Berdasarkan pembahasan yang dipaparkan pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas tentang “Pelayanan *Dinner* Oleh Pramusaji Pada Restoran Ambar Ubud Bar Di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve”

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah pelayanan *dinner* oleh pramusaji pada restoran Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve?
2. Apakah kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *dinner* pada restoran Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve ? dan bagaimana cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### 1. Tujuan Penulisan

Disetiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan yang jelas adanya. Tujuan merupakan arah atau hasil yang diharapkan tercapai. Pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pelayanan *dinner* oleh pramusaji pada restoran Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *dinner* pada restoran Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve dan cara mengatasinya.

### 2. Kegunaan Penulisan

#### a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu Syarat Akademis yang harus ditempuh oleh mahasiswa untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada

Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan *dinner*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan bisa digunakan sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa yang sedang menyusun Tugas Akhir terutama tentang pelayanan *dinner* dan sebagai bahan bacaan tambahan atau materi tambahan yang sesuai dengan penerapan di lapangan.

c. Bagi Perusahaan

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan Memberi saran dan masukan yang bermanfaat bagi pihak Ambar Ubud Bar khususnya pelayanan *dinner*; Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak Ambar Ubud Bar yang bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan pada pelanggan.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode observasi

Metode ini dilakukan oleh penulis dengan cara mengamati pramusaji dalam pelayanan *dinner* saat melayani pelanggan mulai dari *welcoming guest* sampai *fond farewell*.

b. Metode wawancara

Wawancara adalah salah satu kegiatan percakapan atau tanya-jawab antara narasumber dan pewawancara untuk memperoleh sebuah informasi yang dibutuhkan. Penulis melakukan wawancara kepada restoran manager mengenai pelayanan serta mewawancarai salah satu *staff* pramusaji di Ambar Ubud Bar

mengenai pelayanan *dinner* saat melayani pelanggan serta menanyakan kendala-kendala yang dihadapi oleh *staff*.

c. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah kegiatan mempelajari, mencari sebuah data yang bersumber dari buku-buku, jurnal, majalah, hasil penelitian sebelumnya yang memiliki jenis yang sama untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti. Penulis melakukan metode studi kepustakaan untuk mencari referensi tambahan dan melengkapi data-data yang dibutuhkan mengenai pelayanan *dinner*.

2. Metode dan Penyajian Hasil

Metode analisis dan penyajian hasil yang dilaksanakan di tugas akhir ini adalah metode penelitian deskriptif-kualitatif. Metode penelitian deskriptif-kualitatif adalah metode mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya dilapangan dengan spesifik serta sesuai dengan fakta yang ada dilapangan dalam pelayanan *dinner* oleh pramusaji pada Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve.

**E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

1. **Bab I Pendahuluan** (Latar Belakang Masalah; Rumusan Masalah; Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, Sistematika Penulisan),
2. **Bab II Landasan Teori – Pelayanan *Dinner* Oleh Pramusaji Pada Ambar Ubud Bar Di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve** ( pengertian dan jenis Hotel, pengertian fungsi Food and Beverage Department, Pengertian restoran dan jenisnya, pengertian dinner,

Pengertian pelayanan dan urutan pelaksanaannya, pengertian pramusaji.)

3. **Bab III Gambaran Umum Perusahaan** (Lokasi dan Sejarah Mandapa A Ritz - Carlton Reserve, Bidang Usaha dan Fasilitas Mandapa A Ritz - Carlton Reserve, dan Struktur Organisasi Mandapa A Ritz - Carlton Reserve).
4. **Bab IV Pembahasan** (Pelayanan Dinner Oleh Pramusaji Pada Restoran Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve, tahap persiapan, tahap persiapan diri, tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap penutup, Kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan Dinner Pada Restoran Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz – Carlton)
5. **Bab V Penutup** (kesimpulan, saran)

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai Pelayanan *Dinner* Oleh Pramusaji Pada Restoran Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan yaitu tahap awal yang dilaksanakan oleh pramusaji sebelum memulai pekerjaan, persiapan tersebut adalah persiapan diri dan persiapan peralatan untuk *opening* restoran. Tahap persiapan diri terdiri dari, *personal grooming* dan absensi. Untuk persiapan yang dilakukan di restoran adalah membersihkan meja dan kursi, memberishkan *garden area*, menghidupkan micros, *set up* meja menyiapkan *side stand*, membungkus *snack*, menyiapkan air, melipat napkin, menyiapkan oshibori.

Selanjutnya adalah tahap pelaksanaan dari pelayanan *dinner* yang dimulai dari *welcoming the guest*, *Escort the guest*, *unfolding napkin*, *prepare menu for guest*, *presenting menu*, *pouring ice water*, *taking order*, *input guest order*, *Serving drink*, *servng amuse bounch*, *clear up*, *servng to start*, *clear up*, *servng maki*, *clear up*, *servng dessert*, *clear up*, *billing*, *farawel*. Pada tahap ini pramusaji memastikan tamu tidak mengalami masalah.

Tahap penutup ini pramusaji membersihkan meja dan *clear up* barang yang tersisa lalu *set up* dengan piring, *napkin*, *koster*, sumpit dan *water glass* seperti semula seperti semula.

2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji saat pelayanan *dinner* adalah kendala bahasa, tamu lama menunggu dan gangguan dari tamu lain.

## **B. Saran**

Adapun saran yang ingin disampaikan agar Pelayanan *Dinner* berjalan dengan lancar pada restoran Ambar Ubud Bar di Mandapa A Ritz - Carlton Reserve yaitu:

1. Dalam kendala bahasa yang sering terjadi antara tamu dan pramusaji, penulis menyarankan agar menyediakan beberapa alat komunikasi seperti tablet untuk mencari *translete* di internet supaya memudahkan pramusaji dalam berkomunikasi dengan tamu
2. Tamu menunggu terlalu lama makanan dikarenakan keadaan *kitchen* tidak kondusif saat orderan yang masuk ramai, penulis menyarankan harus ada *food checker* khusus yang sangat membantu untuk mengkoordinasi pesanan tamu.
3. Gangguan dari tamu lain sering terjadi disaat restoran dalam keadaan ramai, penulis menyarankan menyediakan tempat khusus untuk para perokok agar tidak mengganggu kenyamanan tamu lain, menyediakan *sign* dilarang merokok di beberapa sudut dan atasan serta pramusaji untuk lebih aktif mengontrol dan memberitahu tamu jika tamu terlalu berisik atau memindahkan tamu ketempat yang tidak terlalu ramai supaya tidak terganggu tamu lainnya. .

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A. (2022). *Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Mcdonald's Jatipadang*. 3 November.  
<https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>
- 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](http://repository.pnb.ac.id/7014/1/RAMA_93402_2015823223_196405011990112001_PART.pdf)
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Darma Oka, I Made dan Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. PARAMITA.
- ED, Durachim., dan Faizal, H. (n.d.). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/download/1701/1340>
- Hendriyati, L., Krestanto, H., & Ismawan, A. T. (2023). Tanggapan terhadap service quality dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan waiter/ss di nostimo resto hotel horaios malioboro yogyakarta. *Jurnal Nusantara*.
- Kotler, P. (2019). *Marketing Digital*. PT. Gramedia.
- Maheni, N. K. D. N. (2022). *Pelayanan Dinner Dengan A'la Carte Menu Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa*.  
[http://repository.pnb.ac.id/817/2/RAMA\\_93402\\_1915823043\\_0012047004\\_0012066215\\_part.pdf](http://repository.pnb.ac.id/817/2/RAMA_93402_1915823043_0012047004_0012066215_part.pdf)
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food and Beverage Service Operational Job Preparation*. Andi.
- Rendrawan, G. (2020). *Mengenal jenis dan cara penanganan keluhan pada f&b service department di hotel holiday inn resort baruna bali*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Reserve, M. R.-C. (n.d.). *Luxury Resort Ubud*. Retrieved May 31, 2024, from <https://www.mandapareserve.com>



- Sinta Belia Danyenpolisda, P. (2022). Peran Pramusaji Dalam Menangani Guest Complaints Di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection. *Sinta Belia Danyenpolisda, Putri*.  
<https://ejournal.akparbundapadang.ac.id/index.php/jurnal-pariwisata-bunda/article/view/55>
- Suliyastono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran*. Andi.
- Windari, K. A. M. (2022). *Pelayanan Dinner A'la Carte Pada Era New Normal Oleh Pramusaji Di The Restaurant Pada Hotel The Trans Resort Bali*.  
[http://repository.pnb.ac.id/1372/4/RAMA\\_93402\\_1915823056\\_0015096308\\_0031126378\\_part.pdf](http://repository.pnb.ac.id/1372/4/RAMA_93402_1915823056_0015096308_0031126378_part.pdf)