

TUGAS AKHIR

“PENERAPAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH PRAMUSAJI DALAM PENANGANAN *BALINESE INSPIRED DINNER* PADA KEMIRI RESTORAN DI COMO UMA UBUD”



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Wayan Tatik Widianari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**“PENERAPAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH PRAMUSAJI
DALAM PENANGANAN *BALINESE INSPIRED DINNER* PADA
KEMIRI RESTORAN DI COMO UMA UBUD”**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Wayan Tatik Widiantari

2115823276

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

“PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH PRAMUSAJI DALAM PENANGANAN *BALINESE INSPIRED DINNER* PADA KEMIRI RESTORAN DI COMO UMA UBUD”

Proposal ini diusulkan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir
Program Studi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Wayan Tatik Widiantari

2115823276

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**“PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH PRAMUSAJI
DALAM PENANGANAN *BALINESE INSPIRED DINNER* PADA
KEMIRI RESTORAN DI COMO UMA UBUD”**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D-3 Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 18 Juli 2024.

Pembimbing I,



**I ketut Suja, SE., M.Si.
NIP. 196412311990031031**

Pembimbing II,



Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par.

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-3 Perhotelan
Politeknik Negeri Bali




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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

“PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH PRAMUSAJI DALAM PENANGANAN *BALINESE INSPIRED DINNER* PADA KEMIRI RESTORAN DI COMO UMA UBUD”

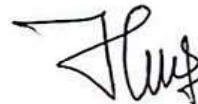
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 18 Juli 2024.

Pembimbing I,



I ketut Suja, SE., M.Si.
NIP. 196412311990031031

Pembimbing II,



Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

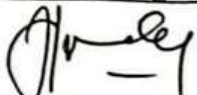




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par.
NIP. 198409082008122004

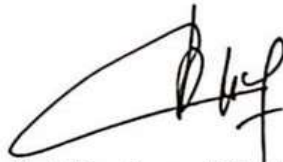
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

“PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH PRAMUSAJI DALAM PENANGANAN *BALINESE INSPIRED DINNER* PADA KEMIRI RESTORAN DI COMO UMA UBUD”

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D-3 Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 18 Juli 2024.

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suja, SE, M.Si NIP. 196412311990031031	
Anggota	Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng NIP. 199011112022032009	
Anggota	Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-3 Perhotelan
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 Tatik Widiantari
NIM : 2115823276
Program Studi : D-3 Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH PRAMUSAJI DALAM
PENANGANAN *BALINESE INSPIRED DINNER* PADA KEMIRI RESTORAN
DI COMO UMA 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, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Wayan Tatik Widiantari
NIM : 2115823276
PS : D-3 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 *Sequence Of Service* Oleh Pramusaji dalam Penanganan *Balinese Inspired Dinner* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana penerapan *sequenceof service* oleh pramusaji dalam penanganan *Balinese inspired dinner* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 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 yang 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 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.
6. I Ketut Suja, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
7. Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Proposal Tugas Akhir ini.
8. Ibu Ni Wayan Mawarni, selaku Human Resource Manager COMO Uma Ubud yang telah memberikan izin kepadapenulis untuk memperoleh informasi yang mendukung penulisan Tugas Akhir.
9. Seluruh *Staff* COMO Uma Ubud yang memberikan bimbingan dan informasi untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Ketut Nesa dan Ibu Ni Made Karianti, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan 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, 30 November 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel	9
B. Restoran	11

C. Menu.....	15
D. Pramusaji	16
E. Pelayanan.....	17
F. Sequence Of Service.....	17
G. American Service.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
A. Lokasi dan sejarah perusahaan/hotel	25
B. Bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel.....	28
C. Struktur organisasi perusahaan/hotel	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Pelayanan <i>Balinese Inspired Dinner</i> di Kemiri Restoran	43
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	56
BAB V PENUTUP	57
A. Simpulan.....	57
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Sequence Of Service</i>	18
Tabel 3. 1 Tipe Kamar	28
Tabel 3. 2 <i>Venue</i>	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo COMO Uma Ubud.....	25
Gambar 3. 2 Kemiri Restoran	35
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Hotel.....	36
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i>	37
Gambar 4. 1 Pramusaji Kemiri Restoran	44
Gambar 4. 2 Dekorasi depan Kemiri Restoran	45
Gambar 4. 3 Pulpen dan <i>captain order</i>	45
Gambar 4. 4 Menu <i>Balinese Inspired Dinner</i>	46
Gambar 4. 5 <i>List</i> pemesanan minuman.....	46
Gambar 4. 6 Lilin.....	47
Gambar 4. 7 Gelas.....	47
Gambar 4. 8 <i>Cutleries</i>	48
Gambar 4. 9 <i>Tray</i>	48
Gambar 4. 10 <i>Napkin</i>	49
Gambar 4. 11 <i>Plate</i>	49
Gambar 4. 12 <i>Salt and pepper</i>	50
Gambar 4. 13 <i>Mineral Water</i>	50
Gambar 4. 14 <i>Lime</i>	51
Gambar 4. 15 <i>Sugar</i>	51
Gambar 4. 16 <i>Tomato ketchup</i>	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara etiologi, kata pariwisata berasal dari bahasa sansekerta yang terdiri dari dua kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti “banyak” atau “berkeliling”, sedangkan wisata berarti “pergi” atau “berpergian”. Atas dasar itu, maka kata pariwisata seharusnya diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali – kali atau berputar – putar, dari suatu tempat ke tempat lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan kata “*tour*”, sedangkan untuk pengertian jamak, kata “kepariwisataan” dapat digunakan kata “*tourisme*” atau “*tourism*” (Yoeti,1996:112).

Perkembangan industri pariwisata dewasa ini, telah meningkat secara signifikan baik dari segi kuantitas maupun kualitas sektor industri pariwisata. Sektor industri pariwisata antar lain pelaku pariwisata, wisatawan, pemerintah dan *stakeholder* pariwisata lainnya. Bali sebagai salah satu destinasi wisata nasional dan internasional telah memberikan kontribusi ekonomi terhadap devisa negara. Perhotelan – perhotelan dan pertemuan nasional dan internasional telah banyak diselenggarakan di Bali. Industri pariwisata di Bali telah menjelma menjadi ikon dunia baik dari sisi praktis dan akademis.

Perkembangan sektor pariwisata meningkatkan kualitas hidup, kesejahteraan serta memberikan manfaat terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat di Bali. Pariwisata di Bali sangat berkembang karena Bali memiliki berbagai objek wisata alam

yang indah dan bervariasi. Keindahan alam didukung dengan keunikan budaya Bali yang sangat erat dengan agama hindu. Kehidupan masyarakat di Bali sangat dipengaruhi oleh budaya hindu, baik dalam kegiatan keagamaan, bermasyarakat dan kesenian. Salah satu kawasan wisata yang terkenal di Bali dengan beragam kesenian ialah Ubud. Ubud terkenal dengan kesenian tari dan gambelan, kesenian produk lokal seperti patung, kerajinan tangan serta peralatan dari bahan rotan.

Secara harfiah kata hotel berasal dari kata *hospitium* (bahasa latin) berarti ruangan tamu yang berada dalam suatu *monastery* yang kemudian kata *hospitium* di Perancis dipadukan dengan kata *hospes* lalu menjadi *hospice*. Untuk beberapa lama kata *hospice* tidak mengalami perubahan. Dalam perkembangan selanjutnya, setelah melalui proses pengertian dan analogi yang sangat lama untuk membedakan antara *guest house* dengan *mansion house* (sebuah rumah besa), maka rumah besar tersebut disebut *hostel*. Kata *hostel* ini terus menerus digunakan orang, lambat laun huruf “s” pada kata *hostel* menghilang atau dihilangkan, menjadi hotel seperti apa yang kita kenal sekarang.

Restoran adalah suatu industry yang tak terbatas, yaitu industry yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya (Arief, 2005).

Adapun prosedur/langkah – langkah (*sequence of service*) yang dilakukan oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan terhadap tamu yang ingin makanan dan minuman di restoran, mulai dari kedatangan tamu sampai kepergian tamu di restoran. Selama 6 bulan terakhir penulis melakukan pengamatan di tempat melaksanakan

praktik kerja lapangan, penerapan *sequence of service* telah dijalankan dengan baik. Namun, ketika memasuki *high season* penulis menemukan masih adanya kelalaian yang dilakukan oleh pramusaji dalam penerapan *sequence of service* ketika melayani tamu di kemiri restoran. Maka dari itu penulis memutuskan mengambil masalah ini sebagai proposal Tugas Akhir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam proposal berikut:

1. Bagaimanakah penerapan *sequence of service* oleh pramusaji dalam pelayanan *balinese inspired dinner* di kemiri restoran?
2. Apa sajakah hambatan saat penerapan *sequence of service* oleh pramusaji dalam pelayanan *balinese inspired dinner* di kemiri restoran?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan penulisan

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

- a. Menjelaskan penerapan *sequence of service* oleh pramusaji dalam pelayanan *balinese inspired dinner* di kemiri restoran.

b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi saat penerapan *sequence of service* oleh pramusaji dalam pelayanan *balinese inspired dinner* di kemiri restoran dan menjelaskan solusinya.

2. Manfaat penulisan

Manfaat penulisan ini antara lain:

a. Bagi mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- 3) Mengetahui secara detail tentang penerapan *sequence of service* oleh pramusaji dalam pelayanan *Balinese inspired dinner* di kemiri restoran.

b. Bagi Kampus Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penerapan *sequence of*

service oleh pramusaji dalam pelayanan *Balinese inspired dinner* di kemiri restoran.

c. Bagi perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penerapan *sequence of service* oleh pramusaji dalam pelayanan *Balinese inspired dinner* di kemiri restoran.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penerapan *sequence of service* oleh pramusaji *Balinese inspired dinner* di kemiri restoran.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan teknik pengumpulan data

a. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan yang digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung melalui wawancara survey analisis jabatan (Sugiyono, 2016:203).

Keiatan observasi yang dilakukan oleh penulis ialah mengamati secara langsung penerapan *sequence of service* oleh bapak Kadek selaku senior *staff* pada *Balinese inspired dinner* di kemiri restoran.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2016:317).

Kegiatan wawancara yang penulis lakukan ialah menyiapkan beberapa pertanyaan lalu menanyakan kepada bapak Made selaku senior *staff* tentang prosedur penerapan *sequence of service* dan penanganan *Balinese inspire dinner* lalu mencatat pada buku catatan, sehingga dapat dipelajari kembali.

c. Studi kepustakaan

Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti (Sugiyono, 2017).

Penulis melakukan kegiatan studi kepustakaan dengan mencari dan membaca di beberapa buku, jurnal dan internet tentang *sequence of service* dan penanganan *dinner*.

2. Metode dan teknik analisis data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan adalah kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2018:213). Metode kualitatif bertujuan untuk

membuat deskripsi, gambaran secara factual dan akurat tentang fenomena yang diteliti di kemiri restoran.

3. Metode dan teknik penyajian hasil analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan penulis ialah metode penyajian informal. Metode informal adalah penyampaian hasil analisis data dengan menggunakan kalimat deskriptif (Sudaryanto, 2015:241). Hasil analisis dideskripsikan dengan memaparkan data – data yang didapat dengan menguraikan kata – kata tentang *food and beverage service* dan focus mengenai penerapan *sequence of service* oleh pramusaji pada *Balinese inspired dinner* di kemiri restoran.

E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

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

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah; rumusan masalah; tujuan dan manfaat penulisan; metode penulisan dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai penerapan *sequence of service* oleh pramusaji dalam pelayanan *Balinese inspired dinner* di kemiri restoran. Teori yang dijelaskan seperti: pengertian hotel; departemen *food and beverage*; restoran; menu; pramusaji dan pelayanan.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

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

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan penerapan *sequence of service* oleh pramusaji dalam pelayanan *Balinese Inspired Dinner* di Kemiri Restoran, kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya.

5. Bab V Penutup

Bab ini menjelaskan Kesimpulan dan saran terhadap kendala yang dihadapi.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian mengenai penerapan *Sequence of Service* oleh Pramusaji dalam Penanganan *Balinese Inspired Dinner* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *sequence of service* dalam penanganan *Balinese Inspired Dinner*
 - a. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan dalam pelayanan *Balinese Inspired Dinner* dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu mulai dari persiapan diri, persiapan alat, dan persiapan bahan yang akan diperlukan: Persiapan diri yang perlu dilakukan oleh seorang pramusaji yaitu sebagai berikut: Pramusaji wajib datang 15 menit sebelum jam kerja sudah siap di Restoran, *Personal grooming* sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan mulai dari kebersihan badan seperti menggunakan parfum dan *deodorant*, kuku harus bersih tidak boleh panjang atau berwarna/kutek, rambut yang pria harus dipotong rapi tidak melewati kerah baju dan tidak menutupi telinga, untuk wanita rambut harus diikat atau menggunakan *hairnet*, menggunakan *uniform* yang bersih, rapi dan lengkap dengan atribut yang diperlukan seperti *name tag*.

Persiapan Peralatan Peralatan yang digunakan dalam pelayanan *Balinese Inspired Dinner* harus dalam keadaan bersih. Adapun peralatan yang digunakan dalam pelayanan *Balinese Inspired Dinner* adalah sebagai berikut: daun kelapa muda

digunakan untuk membuat dekorasi yang mencirikan khas Bali di depan Kemiri Restoran, pulpen dan *captain order* digunakan sebagai alat tulis untuk mencatat semua pesanan tamu, menu makanan dan minuman digunakan sebagai alat informasi yang jelas untuk tamu mengenai jenis makanan dan minuman yang tersedia di restoran, sehingga tamu dapat memilih makanan ataupun minuman yang sesuai dengan selernya, *list* pemesanan minuman digunakan untuk mencatat setiap pemesanan minuman yang masuk, sehingga mempermudah pramusaji dalam penyajian minuman untuk tamu, lilin digunakan alat peering di sepanjang jalan dari angkul – angkul sampai di restoran, sekaligus memperindah suasana makan malam, gelas digunakan sebagai tempat air minum untuk tamu. Gelas yang digunakan menggunakan bahan dasar kaca bening dengan tinggi 10cm, *cutleries* berperan penting dalam pelayanan makanan, sebagai alat bantu dalam proses makan. *Cutleries* yang digunakan berbahan dasar *stainless steel*. *Cutleries* yang digunakan seperti: *dinner knife*, *dessert knife*, *dinner fork*, *dessert fork*, *soup spoon*, *dinner spoon*, dan *dessert spoon*, *tray* atau nampan digunakan sebagai alat untuk membawa makanan dan minuman ke meja tamu. *Tray* yang digunakan berbahan dasar plastik tebal berukuran 30x40cm, *napkin* atau serbet makan berbentuk persegi berwarna putih digunakan untuk menyeka mulut dan jari, dan *plate* atau piring berbahan dasar keramik, digunakan sebagai tempat menyajikan makanan untuk tamu. *Plate* yang digunakan seperti: *dinner plate* dan *dessert plate*.

Pada persiapan bahan, pramusaji menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam pelayanan *Balinese Inspired Dinner*. Adapun bahan-bahan yang diperlukan yaitu

sebagai berikut: *salt and pepper* disediakan pada setiap meja makan digunakan sebagai bumbu tambahan pada makanan sesuai selera tamu, *mineral water* disiapkan pada botol kaca bening dalam kondisi dingin, yang nantinya dihidangkan untuk semua tamu yang makan malam di restoran, *lime* dipotong – potong menjadi 3 *slice* dan membuang bijinya, dihidangkan kepada tamu bersamaan dengan minuman tamu seperti: *sparkling water*, *sugar* atau gula digunakan sebagai pemanis minuman. Gula dihidangkan sesuai *request* dari tamu, dan *Tomato ketchup and chili sauce* digunakan sebagai bumbu tambahan , apabila ada *request* dari tamu.

b. Tahap pelayanan

Pada tahap penerapan *Sequence of Service* oleh Pramusaji dalam Penanganan *Balinese Inspired Dinner* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud, seorang pramusaji mulai menyambut tamu yang datang di Kemiri Restoran. Adapun beberapa tahapan dalam penanganan *Balinese Inspired Dinner* yang dilakukan oleh pramusaji di Kemiri Restoran yaitu sebagai berikut: Pramusaji menyambut dan memberi salam kepada tamu di depan Kemiri Restoran. Contoh: “*Good evening Mr/s. Robert, welcome to Kemiri Restaurant, how may I assist you?*”, Pramusaji menanyakan nama pemesanan dan mengecek pada *guest table list*. Contoh: “*Do you have reservation before?*”, Pramusaji mengantar tamu ke meja yang sudah disiapkan sesuai pemesanan. Contoh: “*Alright Mr/s. Robert, your reservation under name Mr and Mrs. Robert for two people, and you booked the table with fish pond view. Allow me to escort you to the table please*”, Pramusaji membantu tamu untuk duduk dan membukakan napkin

untuk tamu, dalam pelayanannya tentunya mengutamakan yang Wanita terlebih dahulu. Contoh: *“Mr/s. Robert have a sit please, allow me to unfolding the napkin for you please”*, Pramusaji membukakan gelas dan menuangkan air minum untuk tamu. Contoh: *“Excuse me Mr/s. Robert, water please”*, Pramusaji membawakan *drink list* untuk tamu. Contoh: *“Excuse me Mr/s. Robert this is the drink list for you, if you ready to order please inform me”*, Pramusaji mencatat pesanan tamu, yang dilakukan dari sebelah kanan tamu. Contoh: *“Excuse me Mr/s. Robert, are you ready to order? may I know which food or drink that you want to order?”*, Pramusaji memastikan apakah tamu mempunyai pantangan ataupun alergi terhadap makanan atau minuman. Contoh: *“Excuse me Mr/s. Robert, do you have any dietary restriction or allergic?”*, Pramusaji mengulang pesanan dari tamu untuk menghindari kemungkinan terjadi kesalahan dalam pencatatan. Contoh: *“Alright Mr/s. Robert, allow me to repeat your order, Mrs. Robert your order is one sparkling water and Mr. Robert your order is one large bintang, is that correct?”*, Pramusaji menyalin orderan pada *drink order list* dan menginput pada system sesuai nomor kamar tamu, Pramusaji menghadirkan minuman ke meja tamu sesuai dengan pesanan tamu. Contoh: *“Excuse me Mr/s. Robert, this is your order. One sparkling water for Mrs. Robert and one large bintang for Mr. Robert. Please enjoy your drink”*, Pramusaji menghadirkan *appetizer* kepada tamu. Contoh: *“Excuse me Mr/s. Robert, this is the appetizer Jejeruk Ayam for Mrs. Robert and Ares Bebek for Mr. Robert. Please enjoy the food”*, Pramusaji menghadirkan *main course* bersama dengan *chef* kepada meja tamu. Contoh: *“Excuse me Mr/s. Robert this is the main*

course, Ayam Betutu for Mrs. Robert and Bebek Betutu for Mr. Robert. Please enjoy your dinner”, Pramusaji melakukan melihat makanan tamu sudah habis dan menghampiri tamu untuk menanyakan kualitas makanan lalu *crumbing down* dan mengangkat piring kotor dari atas meja tamu. Contoh: *“Excuse me Mr/s. Robert, how was your food? everything okay? Allow me to clean the table for you please”*, Pramusaji menghadirkan *dessert* untuk tamu. Contoh: *“Excuse me, Mr/s. Robert, this is the dessert jaja klepon for you, please enjoy”*, Pramusaji memberikan bill kepada tamu. Contoh: *“Excuse me Mr/s. Robert, this is your bill, may I have your sign please”*, Pramusaji melakukan *farawell the guest*. Contoh: *“Thank you Mr/s. Robert for join the event Balinese Inspired dinner in Kemiri Restaurant and have a good night”*.

c. Tahap akhir

Pada tahap akhir pramusaji membersihkan restoran dan menutup restoran. Kegiatan yang dilakukan seperti berikut: pramusaji mengambil semua piring, *cuttleries* dan gelas kotor di meja makan, pramusaji membersihkan meja makan dan kursi menggunakan lap dan *wooden polish*, pramusaji menutup tirai bambu restoran, pramusaji membersihkan area dalam restoran, pramusaji melakukan *Closing bill* pada *system*, pramusaji menulis hal - hal yang perlu *difollow up* besok oleh tim pagi pada *log book*, pramusaji mematikan lampu dan kipas angin di restoran, pramusaji membawa *bill closingan* tamu ke departemen FO agar bisa ditagih ke tamu saat *check out*.

2. Hambatan – hambatan yang dihadapi dalam penerapan *sequence of service* oleh pramusaji dalam penanganan *Balinese Inspired Dinner* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud serta cara menanganinya yaitu sebagai berikut: saat tamu datangnya bersamaan di waktu yang sama dan stok ayam dan bebek betutu yang terbatas. Cara mengatasi kendala yang penulis hadapi ialah: saat tamu datang bersamaan, pramusaji akan memberikan informasi kepada tamu untuk menangani tamu yang lebih awal datang, sehingga terjadi antrian dan pada saat stok betutu kurang, pramusaji akan memsani kepada *cheff*, sehingga *cheff* bisa belikan lagi.

B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan ialah:

1. Dikarenakan tamu sering datang berbarengan ketika event sebaiknya ditambahkan tenaga *daily worker*
2. Ketika ada event sebaiknya *cheff* menyesuaikan stok betutu sesuai dengan jumlah reservasi tamu

