

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH
PRAMUSAJI DI MULBERRY RESTAURANT
PADA SERES SPRING RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Mila Anatasia

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH
PRAMUSAJI DI MULBERRY RESTAURANT
PADA SERES SPRING RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Mila Anatasia
NIM. 2115823200**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI MULBERRY RESTAURANT PADA SERES SPRING RESORT AND SPA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Mila Anatasia
NIM. 2115823200**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI MULBERRY RESTAURANT PADA SERES SPRING RESORT AND SPA

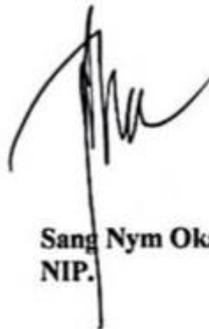
Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para penguji dan Koordinator Program Studi
D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 09 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP.196206112000031001

Pembimbing II,



Sang Nym Oka Tridharma Sedana, S.Pd.,M.Hum
NIP.

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



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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI MULBERRY RESTAURANT PADA SERES SPRING RESORT AND SPA

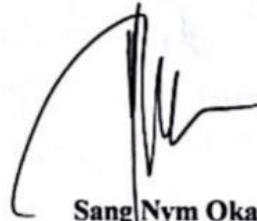
Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 09 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP.196206112000031001

Pembimbing II,



Sang Nym Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum
NIP.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

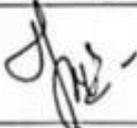
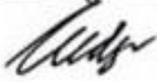


Dr. Ni Nyoman Sili Astuti, SST.Par., M.Par
NIP.198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI MULBERRY RESTAURANT PADA SERES SPRING RESORT AND SPA

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para penguji dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 09 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Nyoman Winia, M.Si NIP.196206112000031001	
Anggota	Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom NIP.198601062023212043	
Anggota	Putu Widya Darmayanti, S.Par, M.Par 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 : Kadek Mila Anatasia
Nim : 2115823200
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI
MULBERRY RESTAURANT
PADA SERES SPRING RESORT AND SPA”**

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, 09 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Kadek Mila Anatasia
NIM : 2115823200
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

“Om Swastyastu”

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa), karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Penanganan *Sequence of Service* Oleh Pramusaji Di Mulberry Restaurant Pada Seres Spring Resort and Spa” dengan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat untuk menjelaskan mengenai pentingnya Penanganan *Sequence of Service* Oleh Pramusaji dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu yang berkunjung.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M e-Com, 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. Dr. I Nyoman Winia, M.Si selaku Pembimbing Pertama Tugas Akhir.
7. Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum selaku Pembimbing Kedua Tugas Akhir.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak dan Ibu dari orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritikan yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politkenik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politkenik Negeri Bali Kampus Gianyar.

“Om Santhi, Santhi, Santhi Om”

Gianyar, 09 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
E. Sistematika Penuisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hotel	10
B. Restaurant	15
C. Pramusaji.....	21
D. Service	24
E. Sequence of Service	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Lokasi Dan Sejarah Perusahaan	30
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Perusahaan	32
C. Struktur Organisasi Perusahaan	47
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Penanganan Sequence of Service.....	51
B. Kendala Yang Dihadapi	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	78

DAFTAR PUTSAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis-Jenis Kamar	35
Tabel 3.2 Restaurant.....	36
Tabel 3.3 Venue	37
Tabel 3.4 Jenis – jenis Spa	37
Tabel 3.5 Struktur organisasi hotel	50
Tabel 3.6 Stuktur organisasi FandB Service Departement	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel.....	33
Gambar 3.2 <i>Deluxe with Rice Field View</i>	38
Gambar 3.3 <i>Deluxe Premium with Rice Field View</i>	39
Gambar 3.4 <i>Deluxe Pool Access</i>	40
Gambar 3.5 <i>Sutera Villa with Private Pool</i>	41
Gambar 3.6 <i>Private Pool pada Sutera Villa</i>	41
Gambar 3.7 <i>Ananda Lower/Upper Villa</i>	42
Gambar 3.8 <i>Private Pool pada Ananda Villa</i>	42
Gambar 3.9 <i>Restaurant Mulberry Place</i>	43
Gambar 3.10 <i>Cafe Darsini (Lobby Bar)</i>	44
Gambar 3.11 <i>Tampaksiring Ballroom</i>	45
Gambar 3.12 <i>Saraswati Ballroom</i>	45
Gambar 3.13 <i>Singakerta Boardroom</i>	46
Gambar 3.14 <i>SereS Spa Sanctuary</i>	47
Gambar 3.15 <i>Natural Spring Pool</i>	47
Gambar 3.16 <i>Swimming Pool</i>	48
Gambar 3.17 <i>Fitness Centre</i>	48
Gambar 3.18 <i>Kids Club</i>	49
Gambar 4.1 <i>Set-up breakfast</i>	58
Gambar 4.2 <i>Set-up untuk lunch dan dinner</i>	59
Gambar 4.3 <i>Welcoming the guest</i>	61
Gambar 4.4 <i>Sitting the guest</i>	62
Gambar 4.5 <i>Unfolding napkin</i>	65
Gambar 4.6 <i>Presenting the menu</i>	66
Gambar 4.7 <i>Taking order</i>	67
Gambar 4.8 <i>Serving the drink</i>	69
Gambar 4.9 <i>Serving the food</i>	70
Gambar 4.10 <i>Presenting the bill</i>	72

Gambar 4.11 <i>Farewelling the guest</i>	73
Gambar 4.12 <i>Resetting the table</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1. Saat melakukan wawancara

Gambar 2. Contoh diskusi (*refreshment service*)

Gambar 3. List pertanyaan yang diberikan kepada narasumber

Gambar 4. Observasi (*refreshment* pelayanan)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang banyak diminati oleh wisatawan domestik (regional) maupun internasional untuk datang berlibur. Bali terkenal dengan banyak potensi wisata yang dimilikinya seperti potensi wisata alam, kebudayaan dan kuliner yang menjadikan salah satu keunggulan Bali menjadi daerah tujuan wisata. Bali juga dikenal dengan keramah – tamahan masyarakatnya serta memiliki adat – istiadat yang beraneka ragam yang menjadikan Bali menjadi daya tariknya tersendiri bagi wisatawan yang ingin berlibur. Seiring dengan mulai berkembangnya sektor pariwisata di Bali, tentunya mulai banyak dibangun berbagai jenis usaha akomodasi dan komsumsi untuk menunjang kegiatan sektor wisata, salah satunya adalah hotel.

Hotel adalah suatu bangunan akomodasi yang dikelola secara komersial yang memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan seperti pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian serta dapat menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya Sugiarto dalam (Oka dan Winia, 2017). Berkembangnya destinasi pariwisata di Bali, banyak hotel yang mulai berdiri dan tersebar di tiap-tiap kabupaten salah satunya terletak di kota Gianyar, khususnya di daerah Ubud. Ubud merupakan salah satu tujuan wisata yang diminati oleh wisatawan yang terkenal dengan memiliki alam

yang indah dan adat - istiadat yang masih kental dengan didukung memiliki banyak akomodasi dan pasar tradisional disekitarnya.

Hotel yang diambil yaitu salah satu hotel yang terletak di Ubud. Tulisan SereS ini sesuai dengan logo hotel “SereS” Spring Resort and Spa merupakan salah hotel bintang 5 yang berlokasi di Jl. Jukut Paku, Singakerta, Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. SereS Spring Resort and Spa adalah suatu usaha yang terdiri dari beberapa department di dalamnya, dimana setiap departemen memiliki hubungan yang saling membutuhkan dan saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu seperti contohnya: *Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department* dan *Food and Beverage Departement*. *Food and Beverage Departement* pada SereS Spring Resort and Spa membawahi beberapa bagianyaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, kedua bagian ini memiliki hubungan keterkaitan yang erat dan sangat berpengaruh untuk memberikan pelayanan dengan mencapai tujuan mendapatkan kepuasan tamu.

Salah satu departemen yang menyajikan makanan dan minuman yaitu pada department *Food and Beverage Service* yang mempunyai tugas pokok untuk melayani dan menyajikan makanan atau minuman kepada tamu baik di hotel maupun yang datang dari luar hotel. Pada hotel ini memiliki restaurant yang bernama “Mulberry” dan “Bellaria”. *Mulberry Restaurant* ini open dari 7am – 11pm untuk tamu yang ingin menikmati *Breakfast, Lunch* maupun *Dinner*, namun jika ingin melakukan pemesanan makanan dari kamar atau *Room Service* yaitu melayani 24 jam. Serta *Restaurant* ini menyajikan makanan dari

Indonesia, *Italian*, dan *Western*. Serta untuk minuman juga menyajikan *Wine*, *Red Wine*, dan *Signature Cocktail* maupun *Mocktail*.

Selama berjalannya kegiatan operasional restoran tentunya didukung oleh pramusaji, pramusaji pada *Mulberry Restaurant* yaitu seseorang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara professional. Pramusaji di hotel ini juga dianggap sebagai ujung tombak usaha pada *Food and Beverage* dalam menghasilkan *Revenue* yang sangat berperan dalam menentukan berhasilnya operasional pada hotel SereS ini, sehingga pramusaji di *Mulberry Restaurant* dituntut mempunyai kualifikasi sebagai pramusaji yang professional seperti: penampilan, sikap, pengetahuan dan keterampilan, dimana salah satu kualifikasi yang harus dikuasai adalah keterampilan *Sequence Of Service*. *Sequence of Service* yang digunakan ini memiliki arti sebagai tahapan - tahapan dalam memberikan pelayanan dari tamu datang ke restoran sampai tamu meninggalkan restoran dengan merasa senang maupun nyaman, sehingga pentingnya pelayanan yang diberikan oleh pramusaji dalam melakukan penanganan *Sequence of Service* kepada tamu sangat menentukan keberhasilan *Service* di *Mullberry Restaurant*.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan dalam melaksanakan praktek kerja lapangan, ditemukan fakta bahwa penanganan *Sequence of Service* di *Mulberry Restaurant* sudah cukup dipahami. Namun disisi lain, berdasarkan fakta dilapangan saat suasana restoran sedang ramai ditemukan ada beberapa pramusaji yang kurang memahami pentingnya penanganan *Sequence Of*

Service, sehingga tanpa sadar hal tersebut dapat menurunkan kualitas *service* yang dilakukan oleh pramusaji, khususnya pada bagian terpenting dalam penanganan *taking order* dan *serve* makanan yang tentunya mempengaruhi tahapan selanjutnya yang terdapat saat penanganan *Sequence Of Service*, dimana akan berdampak pada berjalan lambatnya operasional *restaurant* yang mengakibatkan pramusaji akan terlihat tidak professional dalam menjalankan tugasnya. Hal ini harus ditanggulangi agar tidak mempengaruhi kualitas *service* yang diberikan oleh pramusaji di Mulberry *Restaurant*.

Oleh karena itu berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan, tugas akhir yang disusun mengambil judul mengenai “Penanganan *Sequence of Service* Oleh Pramusaji di Mulberry Restaurant Pada SereS Spring Resort And Spa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *Sequence of Service* dalam melayani tamu di Mulberry Restaurant pada SereS Spring Resort and Spa?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam melakukan penanganan *Sequence of Service* di Mulberry Restaurant pada SereS Spring Resort and Spa dan cara meminimalisir masalah tersebut?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

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

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mengetahui penanganan *Sequence of Service* oleh pramusaji dalam melayani tamu di *Mulberry Restaurant*.
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam melakukan penanganan *Sequence of Service* di *Mulberry Restaurant* serta cara mengatasinya.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Pendidikan Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
 2. Mengetahui secara detail mengenai penanganan *Sequence of Service* oleh pramusaji di *Mulberry Restaurant*.
- 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 dalam bidang *Food and Beverage Service*.
2. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide atau gagasan melalui penulisan tugas akhir serta sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *Sequence Of Service*.

c. Bagi Perusahaan

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat mengenai penanganan *Sequence of Service* oleh pramusaji dalam meningkatkan *Service* di *Mulberry Restaurant*.
2. Pramusaji dapat mengambil langkah yang tepat saat menemukan hambatan yang berkaitan dengan penanganan *Sequence Of Service*.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (Sugiyono, 2015). Metode observasi dilakukan secara langsung dengan mengamati hal-hal secara langsung selama 6 bulan pada saat melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang tentu berkaitan dengan

penanganan *Sequence of Service* di *Mulberry Restaurant*.

b. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah cara pengumpulan data pada penelitian dengan melakukan tanya jawab dengan subyek yang berkontribusi secara langsung dengan objek yang digunakan sebagai penelitian (Tersiana, 2018). Wawancara dilakukan dengan cara bertanya secara langsung kepada pramusaji di restoran yaitu *Supervisor* dan *Food and Beverage Server* yang terjun langsung dilapangan, khususnya mengenai penanganan *Sequence of Service* di *Mulberry Restaurant*, sehingga didapatkan sebuah kesimpulan atau makna dalam topik yang di butuhkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku, dokumenter, gambar, dan data penelitian yang relevan (Sudaryono, 2018). Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berwujud arsip, gambar, maupun dokumen yang berkaitan mengenai penanganan *Sequence of Service* yang dilakukan pada *Mulberry Restaurant* itu sendiri

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini ialah metode kualitatif. Metode kualitatif ialah suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2019). Metode kualitatif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara faktual serta akurat mengenai fenomena yang diteliti dan semua data kualitatif diperoleh dengan berbagai macam pengumpulan data yang telah dilakukan di *Mulberry Restaurant*.

b. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan ialah metode penyajian informal. Metode informal adalah metode penyajian hasil analisis data yang bersifat deskriptif (Bougie, 2018). Hasil analisis dideskripsikan dengan data-data yang didapat dengan memaparkannya menggunakan uraian kata-kata mengenai bidang *Food and Beverage Service*, khususnya mengenai penanganan *Sequence of Service* Oleh pramusaji dalam meningkatkan *Service* di *Mulberry Restaurant*.

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 Penanganan *Sequence of Service* oleh pramusaji di Mulberry *Restaurant* serta disebutkan satu per satu.

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 Pembahasan

Bab ini menjelaskan *Sequence of Service* itu dilakukan di Mulberry *Restaurant* dan juga membahas kendala yang dihadapi seorang pramusaji.

5. Bab V Penutup

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari bab – bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab – bab sebelumnya mengenai Pelayanan *Sequence of Service* pada *Mulberry Restaurant* di *SereS Spring Resort and Spa*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari mulai tahap persiapan dengan mempersiapkan peralatan mulai dari persiapan diri yaitu personal grooming dari ujung kepala sampai ujung kaki, kebersihan diri dari tubuh ataupun jari – jari kuku, penggunaan *name tag*, rambut yang di ikat rapi sesuai dengan standar SOP, kemudian lanjut dengan *Prepare Set-Up* yang akan digunakan seperti *cutlery*, *napkin*, *bandb plate* dan *knife*, *sugar bowl*. Tahap terakhir dengan *set-up table* dengan standar *set-up* dari *breakfast*, *lunch* dan *dinner*.
2. Tahap pelaksanaan dilakukan dalam tahap pelaksanaan *breakfast* yaitu mulai dari penyambutan tamu, menanyakan number kamar, mengantarkan tamu ketempat duduk, *Explain Buffet Breakfast*, *Taking order* untuk *coffee* dan *egg*. *Clear-up*, *farewelling the guest* dan *reset-up the table* yang akan digunaka kembali oleh tamu lain. Pada tahap pelaksanaan pada saat yaitu memulai dari menyambut tamu, menanyakan apakah sudah reservasi *table*

dan menanyakan berapa banyak jumlah tamu yang akan *dinner* atau *lunch*, kemudian mengantarkan tamu ke meja, membuka napkin untuk tamu yang dilakukan dari tamu yang perempuan terlebih dahulu, lalu mengarahkan tamu untuk *scan barcode* menu yang sudah *diset-up di table, taking order, serve welcome bread* (untuk *dinner only*), *serve* makanan dan minuman, *clear-up* makanan yang sudah selesai, *crumbing the table, adjusting cutlery* untuk *dessert, clear-up dessert*, memberikan *bill* kepada tamu, *fareweling the guest, clear – up table* dan *reset – up table*.

3. Tahap akhir yaitu penutupan, mulai dari penutupan pada saat breakfasat dengan mengganti semua *set-up* dari *breakfast* dan mengganti *set-up* ke *lunch*, dan mengclear-up semua *tongs* yang ada di *buffet*, serta *me-refill* semua *cutlery, dessert* dan *dinner plate, cup, soup bowl, dan saucer*. Yang kedua penutupan pada saat dinner yaitu sama dengan mengganti semua *set-up* dari *dinner* ke *set-up breakfast* dan menaruh langsung *sugar bowl di table*, serta wajib *polishing cutlery* yang akan digunakan pada saat *breakfast*.
2. Kendala yang dihadapi pada saat memberikan pelayanan yaitu dari pesanan tamu yang tidak sesuai, dengan cara meminimalisir yaitu dengan mengganti makanan atau memberikan *complimentary*. Yang kedua tamu *complaint* karna peralatan makanan yang diberikan tidak sesuai pesanan, maka cara meminimalisir dengan meminta maaf dan memberikan peralatan yang dibutuhkan ataupun memberikan *complimentary*. Yang ketiga tamu lama menunggu makanannya *ready*, dengan cara

meminimalisir dengan memberikan tamu *welcome bread* ataupun berbincang ringan dengan tamu agar tamu merasa dihargai dan diperhatikan. Yang terakhir adanya gangguan dari tamu lain. Cara meminimalisir dengan membicarakan baik – baik kepada tamu yang membuat bising atau dengan memindahkan tamu yang *complain* dari suara kebisingan, misalkan dari *indoor* ke *outdoor* dan sebaliknya.

A. SARAN

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan agar penanganan *Sequence of Service* berjalan dengan lancar pada *Mulberry Restaurant* di *SereS Spring Resort and Spa* yaitu:

1. Penanganan *Sequence of Service* sudah baik dilakukan namun sebaiknya mengadakan pelatihan atau reminding kepada *waiter/waitress* terkait pelayanan *Sequence of Service* agar dalam memberikan pelayanan tersebut *waiter/waitress* tidak bingung langkah-langkah apa saja yang diambil. Serta diharapkan setiap shift ada pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas akan semua staff atau *trainee* memiliki rasa tanggung jawab dalam setiap tugasnya pada shift itu. Mewajibkan semua *staff* menggunakan standar operasional prosedur yang sudah ada dalam hotel tersebut tanpa terkecuali.

2. Hambatan yang terjadi ataupun kendala yang ada tentu dapat diatasi, dengan contoh kendala seperti diatas, dengan meminilaisir kendala yang ada maka diwajibkan semua pramusaji agar lebih fokus dan konsisten dalam memberikan pelayanan dan mewajibkan seorang *waiter/waitress* untuk melakukan *general cleaning* pembersihan atau mencuci alat seperti *tray*, supaya tidak timbul bau yang menyengat yang menyebabkan tamu *complaint* dan jika *tray* bersih akan meningkatkan kepercayaan diri seorang pramusaji.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggika, L. K. 2018. *Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Center for Open Science.
- Anggito, Albi dan Setiawan, J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cv Jejak.
- Atmodjo, M. W., and Fauziah, S. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Cv AndiOffset.
- Brahmanto, E., and Hamzah, F. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Durachim, E. D., and Hamzah, F. 2017. Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, 4(1), 10-21.
- Ekawatiningsih, W. R. P. 2020. *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*.
UNY Press.
- Hartono, J. 2018. *Metode Pengumpulan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: CvAndi Offset.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., and Hamzah, F. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- Maulana, D. 2015. *Peranan Food And Beverage Service Di Hotel Garden Palace*.
Surabaya: Doctoral Dissertation.
- Noviati, R. 2019. *Industri Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.

- Oka, M., D and Winia. 2017. *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*.
Surabaya: Paramitha.
- Purwaningrum, Hesti dan Syamsu, N. 2021. *Hospitality Industri*. Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri.
- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siyoto, Sandu dan Sodik, A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Mesia Publishing.
- Sutariani, W. 2020. *Modul Sequence Of Service*. Yogyakarta : Universitas Negeri Medan.
- Tunjungsari, K. R., and Swari, P. A. I. 2021. Penerapan Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Pesisir Restoran Di The Alantara Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141-164.
- Tambunan, I. B. 2020. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pemesanan Makanan Di Prime Steak House Fine Dining Restoran JW Marriott Hotel Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 7(2), 50-57.
- Waryono, S. 2018. *Pendalaman Materi Food and Beverage Service*. Kementerian Riset, Teknologi dan pendidikan tinggi. Jakarta: PT. Gramedia.