

TUGAS AKHIR

PELAYANAN FINE DINING DENGAN GOURMET MENU KEPADA TAMU DI KUBU RESTAURANT AT MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Delia Antari Putri

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

TUGAS AKHIR
PELAYANAN FINE DINING DENGAN GOURMET MENU
KEPADA TAMU DI KUBU RESTAURANT AT
MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Delia Antari Putri

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

LEMBAR PERTUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN FINE DINING DENGAN GOURMET MENU KEPADA TAMU DI KUBU RESTAURANT AT MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I,



Drs. Dewa Made Suria Antara., M.Par.
NIP.196409151990031003

Pembimbing II,



I Nyoman Darsa, S.Si., M.Pd
NIP. 197506102006041005

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Wayan Delia Antari Putri
NIM : 2115823231
Program Studi : D3 Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PELAYANAN FINE DINING DENGAN GOURMET MENU KEPADA TAMU DI KUBU RESTAURANT AT MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE

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 Delia Antari Putri
Nim : 2115823231
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis Panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa tuhan yang maha esa atas berkat rahmat beliau penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Pelayanan *Fine Dining* dengan *Gourmet menu* Kepada tamu di *Kubu Restaurant* at *Mandapa A Ritz Carlton Reserve.*”, dengan baik dan tepat waktu. Tentunya dalam penulis tugas akhir penulis banyak mendapatkan hambatan dan ilmu baru mengenai tata cara penulisan tugas akhir,tetapi hambatan tersebut dapat diatasi hal ini berkat motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih sebesar besarnya kepada :**

1. Bapak I Nyoman Abdi., S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang sudah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali pada Jurusan Pariwisata
2. Ibu Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku ketua jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali pada Jurusan Pariwisata
3. Ibu 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. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Bapak I Made Alus Dharma 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
7. Bapak Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par selaku pembimbing I penulis yang telah membimbing serta memberikan motivasi dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini
8. Bapak I Nyoman Darsa, S.Si., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini.
9. Bapak Wayan Suparta selaku Leader Kubu Restaurant yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi mengenai *Sequence of service penanganan dinner di Kubu Restaurant*.
10. Pihak hotel Mandapa yang telah menerima serta memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan observasi dalam penyusunan Proposal tugas akhir ini
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. I Made Suardika dan Ni Kadek Sutami, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil

Penulis menyadari masih ada kekurangan, hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. 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

Gianyar, 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PROPOSAL TUGAS AKHIR.....	i
PROPOSAL TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	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.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	2
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Hotel.....	6
B. <i>Restaurant</i>	9
C. <i>Food and Beverage Service</i>	11
D. <i>Sequence of Service</i>	14
E. Pelayanan di restoran.....	16
F. Menu pada Restoran.....	17
G. <i>Table Set-up</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah Mandapa A, RitZ Corlton Reserve.....	21
B. Bidang usaha dan Fasilitas Mandapa A, Ritz Corlton Reserve.....	25
C. Struktur Organisasi Mandapa Bali.....	35

BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Penerapan Sequence Of Service Dalam Melayani Tamu Dengan Gourmet Menu Untuk Fine Dining Di Kubu Restaurant.....	39
B. Hambatan yang dihadapi oleh seorang <i>server</i> /pramusaji	59
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar	27
Tabel 3.2 Jenis Restaurant.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Mandapa A Ritz Carlton Rerserve	23
Gambar 3.2 Mandapa <i>Two Bedroom Villa</i>	31
Gambar 3.3 Mandapa <i>Three Bedroom Villa</i>	32
Gambar 3.4 Kubu <i>Restaurant</i>	33
Gambar 3.5 Lumbung Mandapa	37
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Mandapa A Ritz Carlton Resrve	38
Gambar 3.7 Struktur Organisasi Kubu Restaurant Mandapa	39
Gambar 4.1 Proses Absensi dengan Mesin	44
Gambar 4.2 Personal <i>Grooming</i> untuk <i>Server</i> Wanita.....	45
Gambar 4.3 Menyiapkan peralatan yang digunakan.....	48

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mandapa a Ritz-Corlton Reserve adalah salah satu hotel bintang 5 yang terletak di desa Kedewatan Ubud. Mandapa memiliki 60 kamar dan berbagai fasilitas mewah di dalamnya seperti *swimming pool*, *mandapa club*, *spa*, dan 5 restoran yang terdiri dari *sawah terrace restaurant* sebagai tempat untuk *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* yang menawarkan Indonesian menu *pool bar* dan *library* adalah restoran yang menawarkan *snack* dan minuman ringan, *ambar Restaurant* yang menawarkan Japanese menu *Kubu Restaurant* yang menawarkan konsep *fine dining* dan *mediteranian local culture*, serta fasilitas *in villa dining/ room service* yang buka selama 24 jam.

Kubu adalah salah satu restoran yang menawarkan konsep pelayanan *fine dining* yang mewah dan elegan, restoran ini memiliki 3 kombinasi konsep yang sangat unik yaitu *fine cooking teknik*, *mediteranian sauce*, dan *local culture*, tak hanya itu di restoran ini tamu akan menemui berbagai jenis menu, untuk tamu *in house* yang menginap di Mandapa dapat memilih dari menu set menu *gourmet*, *essential*, dan *ala'carte*, tetapi untuk tamu *outside* mereka harus memilih set menu *gourmet*, dalam menghadirkan *set-menu gourmet* yang terdiri dari 11 dish ini terdapat SOP atau *sequence of service* yang sudah dibuat oleh management hotel, dengan adanya peraturan ini penulis menemukan beberapa kemudahan dalam melayani tamu seperti, kemudahan dalam menyajikan makanan tamu, tamu merasa sangat

puas dengan pelayanan yang diberikan karena tidak terlalu lama menunggu makanan, dan juga tamu tidak merasa bosan kepada *server* walaupun *server* masuk ke meja tamu selama 11 kali, maka penulis ingin mengetahui lebih dalam dan mendetail mengenai pelayanan *fine dining* serta *sequence of service* dalam melayani *gourmet* menu agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu judul yang diangkat “Pelayanan *Fine Dining* dengan *Gourmet menu* Kepada tamu di Kubu *Restaurant* at Mandapa A Ritz Carlton Reserve”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah *pelayanan* yang diterapkan untuk *fine dining* dengan *gourmet menu* di Kubu restoran at Mandapa A, Ritz Corlton Reserve ?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh para pramusaji saat melayani tamu yang memesan *gourmet menu* serta solusinya untuk *fine dining* di Kubu restoran at Mandapa A, Ritz Corlton Reserve ?

C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

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

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah disampaikan diatas yaitu :

- a. Menjelaskan pelayanan *fine dining* dengan *gourmet menu* di Kubu restoran at Mandapa A, Ritz Corlton Reserve.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi dalam melayani tamu yang memesan *gourmet menu* serta solusinya untuk *fine dining* di Kubu restoran at Mandapa A, Ritz Corlton Reserve.

2. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma 3 di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
 - 2) Dapat menambah pengetahuan dan keahlian para mahasiswa di bidang *food and beverage service* terutama dalam pelayanan *fine dining restaurant*.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
 - 1) Mengetahui kemampuan dan skill para mahasiswa yang di dapatkan di industri, dan juga dapat menjadi tolak ukur kemampuan mahasiswa.

2) Digunakan sebagai referensi mahasiswa yang lainnya dalam menyusun tugas akhir, sehingga juga dapat menambahkan wawasan bagi para pembaca.

c. Bagi Perusahaan atau industri

1) Dapat mengetahui kekurangan atau kendala yang dirasakan oleh para karyawan hotel sehingga para management hotel dapat meningkatkan mutu dan pelayanan yang di dimiliki.

2) Sebagai bahan evaluasi peraturan yang sudah dibuat.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode penulisan tugas akhir yang digunakan mencakup 2 yaitu, metode dan teknik pengumpulan data, dan metode analisis penyajian hasil.

1. Metode dan Teknik pengumpulan data

Metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penulisan tugas akhir ini yaitu :

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan melakukan secara langsung *sequence of service* atau tahapan yang digunakan saat melayani tamu yang memesan *gourmet menu* untuk *fine dining* di Kubu restoran at Mandapa A, Ritz Carlton Reserve.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai *manager*, *supervisor*, dan *senior staff* di kubu restoran. Tentang *sequence of service* saat melayani tamu dengan *gourmet menu* untuk *fine dining* di Kubu restoran at Mandapa A, Ritz Corlton Reserve.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mencatat informasi yang diperoleh dari interatur atau buku – buku yang berkenaan dengan pelayanan kepada tamu di restoran.

2. Metode Analisis dan penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan cara mendiskripsikan *Sequence of service* saat melayani tamu untuk *fine dining* di Kubu restoran at Mandapa A, Ritz Corlton Reserve, dan menjelaskan kendala serta solusinya yang dihadapi saat melayani tamu.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh simpulan yang dapat diambil dari observasi mengenai penerapan *Sequence of service* dalam melayani *gourme* menu di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz Carlton Reserve adalah sebagai berikut:

1. *Sequence of service* yang diterapkan di Kubu *restaurant* terdiri dari 22 Step atau tahapan mulai dari tamu tiba, hingga tamu selesai melakukan makan malam. Dapat penulis rangkum secara garis besar tahapan dari *sequence of service* untuk melayani *gourmet* menu yaitu, menyambut tamu dengan menggunakan nama tamu, mendudukan tamu, melakukan *taking order*, menuangkan air yang dipesan tamu, menghidangkan *cocktail/moctail*, menghidangkan 10 makanan *gourmet set-menu*, menanyakan tamu tentang rasa makanan yang dipesan, menyiapkan bill dan *bugy, farewell the guest. crab, duck egg, tuna, dan octopus.*
2. Penulis ditemukan 3 hambatan yang dihadapi saat melayani tamu dengan *gourmet menu*, yaitu Kurangnya alat komunikasi, makanan utama yang datang di saat bersamaan, dan juga jarak dalam mengambil perlengkapan yang jauh.

B. Saran

Dalam memberikan pelayanan terbaik melayani *fine dining*, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan kepada pihak perusahaan Kubu restaurant di hotel Mandapa A Ritz Carlton Reserve, antara lain:

1. Dalam mengatasi hambatan kurangnya alat komunikasi maka *server* menitipkan pesannya kepada *runner* yang mengantarkan makanan. *Runner* bisa menyampaikan pesan tersebut kepada *bar* dan *kitchen*. sehingga *server* tidak perlu ke *kitchen* lagi dan penggunaan HT sebagai alat komunikasi. Dimana *server* mendapatkan 1 HT yang terhubung langsung dengan *staff kitchen, manager, runner* dan *bar*. Dengan menggunakan alat komunikasi ini maka penyampaian pesan akan lebih cepat, dan *server* tetap di depan untuk melayani tamu tanpa harus ke *kitchen* area saat menginginkan sesuatu.
2. Cara mengatasi hambatan makanan yang datang bersamaan adalah ada salah satu *server* yang bertugas sebagai *floating*. *Floating* adalah orang yang membantu semua *section table*, baik membantu *serve* saat menyajikan makanan, menjelaskan menu, *taking order*, dan juga menyajikan minuman. Adanya sistem *floating* maka pelayanan yang diberikan kepada tamu akan semakin *extra* sehingga tamu merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Serta *server* harus pintar dalam mengatur jam pembuatan makanan di *kitchen*. Serta harus cepat pada saat melakukan *set-up cutleries* untuk *main courses*. Solusi yang kedua adalah jika *main courses* datang bersamaan, maka *server* harus segera memberi tahu *runner* yang membawa *main courses* kedua untuk kembali ke *kitchen* dan dipanaskan.

3. Cara dalam mengatasi jarak pengambilan peralatan yang jauh adalah sebelum mulai operasional para *server* akan menyiapkan *cutleries* masing – masing di setiap *section*. Tak hanya *cutleries* para *server* juga melengkapi dirinya dengan beberapa perlengkapan seperti, *bnb plate*, *Sauce dish*, *slice of lemon lime*, *salt paper*, *menu*, dan *drink list*. Dengan cara tersebut pekerjaan akan lebih cepat dan juga permintaan tamu akan lebih cepat, sehingga operasional *restaurant* akan berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. (2017). pengertian dan jenis table set-up. *Blog-Page_96 @ Amiirmahmud.Blogspot. spot.com/p/blog-page_*
- Annayanti Budiningsih. (2013). *Food and beverage, pengertian sequence of service, tahapan sequence of service. Yudhitira.*
- Arjana, B. I. G. (2021). *Geografi Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif - Rajawali Pers.*
- Daryanti dan Fahmi Prihantoro. (2014). Peran fb. *Peran Serta Food and Beverage Department Dalam Suatu Hotel, Universitas Gadjah Mada.*
- Dharma dan winia. (2017). *Pelayanan prima di restaurant.*
- Fathoni Budi Ardiyanto. (2016). Peran-kerja-food-and-beverage-department-dalam-meningkatkan-pelayanan-kepada-tamu-Hotel-Agas-Internasional-Solo. *Universitas Sebelas Maret.*
- firman sinaga. (2018). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda, 2(1), 21–35.*
- Gustafsson et al. (2010). definisi restoran. *Universitas Nasional.*
- Kurian dan Muzumdar. (2017). Klasifikasi restoran. *Universitas Nasional.*
- Mertayasa Agus, i gede. (2012). *Food & Baverage Service Operational (Job Preperation).*
- Prakoso, A. P. (2017). *Front Office Praktis gava media.*
- Rachman Arief. (2010). Kajian teori food and beverage service. *Ampta Yogyakarta.*
- Richard Komar. (2014). *manajemen Perhotelan.*

Subakti. (2014).

Perancangan_Restoran_Fine_Dining_Didalam_Kabin_Pesawat_Boeing_737_200.