

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI**  
**PADA EAST LOBBY LOUNGE DI CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Kartika Candra Dewi**

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

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI**  
**PADA EAST LOBBY LOUNGE DI CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Kartika Candra Dewi**  
**NIM. 2115823234**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI PADA EAST LOBBY LOUNGE DI CONRAD BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Kartika Candra Dewi  
NIM. 2115823234**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI PADA EAST LOBBY LOUNGE DI CONRAD BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada hari Selasa, tanggal 16 Juli 2024

Pembimbing I



**Drs. I Nyoman Kanca, M.Par**  
NIP. 196001251988031001

Pembimbing II,



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

Mengetahui  
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali



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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI PADA  
EAST LOBBY LOUNGE DI CONRAD BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi D-III Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada hari Selasa, tanggal 16 Juli 2024

Pembimbing I,



**Drs. I Nyoman Kanca, M.Par**  
**NIP. 196001251988031001**

Pembimbing II,



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

Mengetahui  
Ketua Program Studi D-III Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali


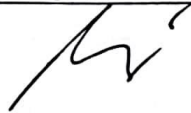



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
**NIP. 198409082008122004**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI PADA EAST LOBBY LOUNGE DI CONRAD BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi  
D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada hari Selasa, tanggal 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Drs. I Nyoman Kanca, M.Par NIP. 196001251988031001	
<b>Anggota</b>	Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd NIP. 198901042023212030	
<b>Anggota</b>	Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum	

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi DIII 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 Wayan Kartika Candra Dewi  
NIM : 2115823234  
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul

### PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI PADA EAST LOBBY LOUNGE DI CONRAD BALI

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, 16 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Wayan Kartika Candra Dewi  
NIM : 2115823234  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji Pada East Lobby Lounge di Conrad Bali Serta untuk melengkapi persyaratan untuk kelulusan pada program studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih 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.Pd, 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 D III 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 penyusunan tugas akhir ini.



6. Drs.I Nyoman Kanca, M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. I Nyoman Darsa, S. Si., M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir .
8. Bapak Ida Bagus Putu Alit Suta selaku *Human Resource Director* serta team HRD Conrad Bali yang telah memberikan arahan dalam mengerjakan tugas akhir.
9. Seluruh Staff Conrad Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan.
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 Sudarpa dan Ibu Ni Komang Wilis, selaku orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan 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 laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, 16 Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBARAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBARAN PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pengertian Hotel .....	8
B. Pengertian Restaurant.....	10
C. Pengertian F & B Department .....	12
D. Pengertian Pelayanan.....	14
E. Pramusaji .....	18
F. Afternoon Tea.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	22
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	22
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Perusahaan .....	24
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	48

A. Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali.....	48
B. Hambatan dan solusi pada saat melayani Afternoon Tea pada East Lobby Lounge di Conrad Bali.....	57
BAB V PENUTUP.....	59
A. Simpulan.....	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar.....	24
Table 3.2 Restaurant Bar.....	24
Table 3.3 Venue.....	25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Afternoon Tea</i> .....	21
Gambar 3.1 Logo Conrad Bali.....	22
Gambar 3.2 <i>Main lobby</i> .....	25
Gambar 3.3 <i>Deluxe garden Room</i> .....	26
Gambar 3.4 <i>Deluxe resort Room</i> .....	27
Gambar 3.5 <i>Deluxe Ocean</i> .....	27
Gambar 3.6 <i>Deluxe Lagoon</i> .....	28
Gambar 3.7 <i>Ocean Suite</i> .....	28
Gambar 3.8 <i>Deluxe Suite</i> .....	29
Gambar 3.9 <i>Lagoon Suite</i> .....	29
Gambar 3.10 <i>Deluxe Lagoon Suite</i> .....	30
Gambar 3.11 <i>Presidential suite</i> .....	30
Gambar 3.12 <i>Conrad Suit</i> .....	31
Gambar 3.13 <i>Conrad Ocean Suite</i> .....	31
Gambar 3.14 <i>Conrad Pool Suite</i> .....	32
Gambar 3.15 <i>Conrad Penthouse</i> .....	32
Gambar 3.16 <i>Suku Restaurant</i> .....	33
Gambar 3.17 <i>Azure</i> .....	34
Gambar 3.18 <i>East Lobby Lounge</i> .....	35
Gambar 3.19 <i>Eight Degrees South Restaurant</i> .....	36
Gambar 3.20 <i>Rin Restaurant</i> .....	36
Gambar 3.21 <i>Private dining</i> .....	37
Gambar 3.22 <i>Ballroom</i> .....	38
Gambar 3.23 <i>Meeting Room</i> .....	38
Gambar 3.24 <i>Boardroom</i> .....	39
Gambar 3.25 <i>Infinity Chapel</i> .....	39
Gambar 3.26 <i>Balinese Water Garden</i> .....	40
Gambar 3.27 <i>Ocean Garden</i> .....	40

Gambar 3.28 <i>Wellness centre</i> .....	41
Gambar 3.29 <i>Fitness Centre</i> .....	42
Gambar 3.30 <i>Swimming Pool</i> .....	43
Gambar 3.31 lapangan <i>tennis</i> .....	43
Gambar 3.32 <i>Jiwa Spa</i> .....	44
Gambar 3.33 <i>Reflection Lounge</i> .....	44
Gambar 3.34 <i>Conrad Suite Lounge</i> .....	45
Gambar 3.35 Struktur Organisasi Conrad Bali .....	46
Gambar 3.36 Struktur organisasi <i>F&amp;B Service</i> .....	46
Gambar 4.1 Absensi .....	50
Gambar 4.2 <i>Female Grooming</i> .....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1.** Gambar East Lobby Lounge

**Lampiran 2.** Gambar *Aternoon Tea*

**Lampiran 3.** Menu *Aternoon Tea*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, makanan, minuman, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja dan lain-lain. Pada dasarnya dalam pengelolaan makanan diberbagai institusi dapat menyediakan makanan yang berkualitas tinggi, pelayanan cepat dan tepat serta ramah, fasilitas cukup dan nyaman, serta standar kebersihan dan sanitasi yang tinggi. Salah satu hotel yang menyediakan pelayanan. Conrad Bali terletak di pesisir selatan Pulau Bali. Lokasinya berada tepat di kawasan wisata olahraga air (water sport) Tanjung Benoa. Conrad Bali berjarak sekitar 1 kilometer dari kawasan wisata ITDC Nusa Dua dan sekitar 10 kilometer dari Bandara International Ngurah Rai.

*F&B department* adalah salah satu bagian di hotel yang bertanggung jawab terkait kebutuhan pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara profesional, mulai dari menyiapkan sampai dengan menyajikan makanan dan minuman. *Food and beverage department* merupakan bagian dari hotel yang tugasnya mengurus kebutuhan pelayanan makanan dan minuman pelanggan. Tidak terkecuali pula berbagai kebutuhan tambahan lain dari para tamu. Tugas dan tanggung jawab ini dikelola secara komersial serta profesional. Sebagai informasi, departemen *food and beverage* ini dibagi menjadi dua yaitu *F & B*



*Service* dan *F & B Product*. Adapun tugas dari *f&b service* adalah menyediakan serta menawarkan menu makanan dan minuman yang ada kepada pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik, mendapatkan keuntungan finansial atau profit untuk industri F&B dan menjaga serta peningkatan reputasi perusahaan.

Pelayanan adalah suatu yang diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, sehingga dapat diambil pengertian bahwa pelayanan merupakan suatu manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan biasanya tidak berwujud. Fungsi pelayanan adalah melayani, menyediakan, dan menyajikan dengan layanan yang memuaskan kepada pelanggan, dan yang paling penting adalah unsur pelayanannya atau *service* yang diberikan kepada tamu/pelanggan. Beberapa aspek pelayanan terpenting dalam memenuhi kepuasan pelanggan, diantaranya kebersihan ruangan, perabotan, keramahan pramusaji, keamanan fasilitas fisik.

*Afternoon tea* merupakan paket yang ditawarkan di Conrad Bali kepada tamu yang memiliki member HDM (Human Diamond Members) yang menginap, hanya bisa dinikmati dari pukul 15.00 sampai dengan 17.00 di outlet East Lobby Lounge. *Afternoon tea* di Conrad Bali yang dihidangkan menggunakan *sterling tea stands* dengan beragam varian rasa dari manis sampai gurih dan merupakan hidangan favorit. Adapun pelayanan *afternoon tea* di East Lobby Lounge dilayani oleh beberapa pramusaji yang profesional, pada dasarnya pelayanan *afternoon tea* hampir sama dengan pelayanan makanan lainnya, hanya terdapat beberapa tahapan yang membedakan seperti penyajian makanan

ringan sebagai pembuka dan penyajian *afternoon tea* menggunakan *sterling tea stand* yang memiliki ciri khas tersendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali?
2. Apa hambatan dan solusi pada saat melayani *afternoon tea* pada East Lobby Lounge di Conrad Bali?

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

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali, yaitu:

### **1. Tujuan**

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

- a. Untuk mengetahui pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali

- b. Untuk mengetahui hambatan sebagai pramusaji serta solusinya pada saat melayani *afternoon tea* pada East Lobby Lounge di Conrad Bali

## 2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

### a. Mahasiswa

- 1) Untuk mendapatkan pengalaman bekerja yang nyata di industry
- 2) Untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan di bidang *Food and Beverage Division*, khususnya bagian *outlet* East Lobby Lounge yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman.

### b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk meningkatkan dan menjalin kerjasama dengan industri pariwisata, khususnya hotel berbintang dan *villa* yang ada di Bali dan luar Bali
- 2) Untuk pengembangan dan penyesuaian kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan *industry*
- 3) Untuk mendapatkan informasi tentang tren dan situasi yang berkembang dalam industri pariwisata saat ini

### c. Manfaat Perusahaan

- 1) Untuk mendapatkan calon tenaga kerja profesional yang handal dalam kegiatan operasional yang dapat mengikuti standar di hotel
- 2) Untuk meningkatkan kerjasama dan mempromosikan produk yang dimiliki oleh hotel ke pihak kampus

## D. Metode Penulisan

### 1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian Tugas Akhir. Beberapa metode yaitu sebagai berikut :

#### a. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung atau tanpa mediator. Metode observasi ini dilakukan dengan cara mengunjungi atau terlibat langsung mengenai bagaimana Pelayanan *afternoon tea* oleh Pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh periset atau orang yang berharap mendapat informasi, dan informan merupakan orang yang dianggap memiliki informasi yang penting mengenai suatu objek. Wawancara dilakukan secara langsung dengan *captain waiter outlet* East Lobby Lounge guna memperoleh informasi yang dibutuhkan mengenai bagaimana pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Conrad Bali.

#### c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah suatu metode yang berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai,

budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

Penelitian ini tidak terlepas dari literatur-literatur ilmiah.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

### a. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu analisis deskriptif, metode menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan menguraikan data secara detail dan disesuaikan dengan pihak yang kompeten, dengan apa adanya yang berkaitan dengan pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Conrad Bali.

### b. Metode Penyajian Hasil

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Dalam penyajian ini, data yang disampaikan dengan kata-kata biasa, kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca, dan pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Conrad Bali.

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bab I Pendahuluan

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

## 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali dan 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.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh simpulan yang dapat diambil dari observasi mengenai Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali sebagai berikut:

1. Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali

Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali dimulai dari tahapan persiapan yaitu:

- a. Tahap pertama yaitu dari mempersiapkan *grooming* yang paling penting kemudian persiapan peralatan dan perlengkapan kerja.
  - b. Tahapan pelaksanaan yaitu, mulai dari *cleaning area, welcoming the guest, sitting the guest, presenting the menu, taking order*, memberikan *complimentary serve food and drink, presenting the bill, found farewell good bye* dan membersihkan *table*.
  - c. Tahapan akhir yaitu membersihkan area East lobby lounge, dan *polishing cutleries*.
2. Hambatan dan solusi pada saat melayani *Afternoon Tea* pada East Lobby Lounge di Conrad Bali

Hambatan dan solusi dalam Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji yaitu:

- a. Menangani tamu yang kurang dalam berbahasa Inggris, dan memberikan penanganan sementara menggunakan *google translate* untuk mempermudah memahami apa yang dikatakan oleh tamu, solusi lain bisa memanggil staff yang bisa bahasa tamu yang dilayani.
- b. Kekurangan *tiers* atau penyangga dikarenakan *outlet* lain yang meminjam dan lupa dikembalikan. Adapun solusi dari kendala tersebut adalah diperlukan stok *tiers* agar tidak terjadi kendala kekurangan *tiers* jika sangat diperlukan, meminjam terlebih dahulu ke *outlet* yang memiliki *tiers* lebih.

## **B. Saran**

Dalam memberikan pelayanan terbaik dalam Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada East Lobby Lounge di Conrad Bali ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan kepada pihak perusahaan Conrad Bali yaitu melakukan praktek mengenai pelayanan dalam melayani tamu ,dan praktek ini yang akan menjadi pemeran adalah para *staff* ataupun *trainee* sehingga manager dapat melihat kekurangan *staff* ataupun *trainee* memberikan pelayanan kepada tamu sekaligus dapat menjadi tempat evaluasi dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153-1176.
- Antika, D. P., Ruki, M., & Manuaba, I. B. (2023). *Sequences of Service Afternoon Tea oleh Waiter The Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Belia, P. S. B. S., & Polisda, Y. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30-38.
- Hans, J. (2023). "*Laporan Magang*" CONRAD BALI-BENOA (Doctoral dissertation, Akademi Sages).
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2019). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60-66.
- Pramesti, D. K. D., & Pradana, G. Y. K. (2022). Implementasi Hygiene dan Sanitasi Dalam Kitchen Show Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. *JISOS: JURNAL ILMU SOSIAL*, 1(5), 257-270.
- Pratiwi, H. (2022). *PENGARUH PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS HASANUDDIN* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Tarigan, N., & Agave, N. S. A. N. S. (2020). PELAKSANAAN PROSEDUR PROTOKOLER COVID-19DALAM MELAYANI TAMU DISUSHI TEI RESTORAN DI MEDAN SUMATERA UTARA. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 7(2), 11-20
- Trisnasari, N. C. N. D., & Hartati, J. (2018). Upaya Departemen Food And Beverage Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan.