

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEASIDE BONFIRE DINNING OLEH WAITER/WAITRESS PADA EIGHT DEGRESS SOUTH RESTAURANT DI CONRAD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Ayu Ristha Oktariani

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SEASIDE BONFIRE DINNING OLEH
WAITER/WAITRESS PADA EIGHT DEGREES SOUTH
RESTAURANT DI CONRAD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Ayu Ristha Oktariani

2115823211

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEASIDE BONFIRE DINNING OLEH WAITER/WAITRESS PADA EIGHT DEGREES SOUTH RESTAURANT 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

**I Gusti Ayu Ristha Oktariani
2115823211**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN SEASIDE BONFIRE DINNING OLEH
WAITER/WAITRESS PADA EIGHT DEGRESS SOUTH
RESTAURANT 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 senin, tanggal 15 Juli 2024

Pembimbing I,



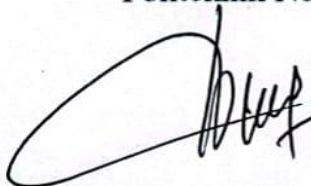
Ayu Dwi Yulianthi, SE, M.Si., AK
NIP.198507152010122002

Pembimbing II,



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

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP 199011112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEASIDE BONFIRE DINNING OLEH WAITER/WAITRESS PADA EIGHT DEGRESS SOUTH RESTAURANT DI CONRAD BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024

Pembimbing I,



Ayu Dwi Yulianthi,SE,M.Si.,AK
NIP.198507152010122002

Pembimbing II,



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

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali


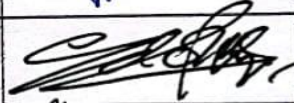



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEASIDE BONFIRE DINNING OLEH WAITER/WAITRESS PADA EIGHT DEGRESS SOUTH RESTAURANT 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 Senin, tanggal 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ayu Dwi Yulianthi,SE,M.Si.,AK NIP. 198507152010122002	
Anggota	I Gede Adi Utamayasa,S.Pd,M.Hum	
Anggota	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 : I Gusti Ayu Ristha Oktariani
NIM : 2115823211
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul

PELAYANAN SEASIDE BONFIRE DINNING OLEH WAITER/WAITRESS PADA EIGHT DEGRESS SOUTH RESTAURANT DI CONRAD BALI

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menncrima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 15 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Gusti Ayu Ristha Oktariani
NIM : 2115823211
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “PELAYANAN *SEASIDE BONFIRE DINNING* OLEH *WAITER/WAITRESS* PADA *RESTAURANT* DI CONRAD BALI” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Seaside Bonfire Dinning* di *Restaurant* Hotel Conrad Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

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 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 kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par,selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di 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 Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ayu Dwi Yulianthi, SE.,M.Si.,AK selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Putu Widya Drmayanti,S.Par.M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Kevin Andrew Girard selaku General Manager di Conrad Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Putu Aryanti selaku Training Manager di Conrad Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Yudiana selaku *Food And Beverage Manager* di Conrad Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak Nyoman Bonarta selaku *Manager outlet* di Conrad Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Bapak Nanik Kastawa selaku Asisten di Conrad Bali yang telah memberikan

bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

12. Seluruh staf Conrad Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Gusti Ngurah Sudiana dan Ibu Putu Reni, selaku orang tuapenulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan 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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, 15 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
D. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel.....	9
B. Food and Beverage Departement.....	10
C. Pelayanan	11
D. Pramusaji	12
E. Dinner.....	13
F. Restaurant.....	14

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Hotel Conrad Bali	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Conrad Bali	18
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Prosedur Pelayanan Seaside Bonfire Dinning Oleh Waiter/Waitress Pada Eight Degrees South Restaurant Di Conrad Bali	43
B. Kendala yang di hadapi serta solusi waiter/waitress dalam Pelayanan Seaside Bonfire Dinning pada Eight degress south restaurant di Conrad Bali	53
BAB V PENUTUP.....	55
A. Simpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Conrad Bali.....	16
Gambar 3.2 Deluxe Garden.....	23
Gambar 3.3 Deluxe Pool View	23
Gambar 3.4 Deluxe Ocean	24
Gambar 3.5 Deluxe Lagoon	24
Gambar 3.6 Ocean Suite	25
Gambar 3.7 Lagoon Suite	25
Gambar 3.8 Conrad Suite.....	26
Gambar 3.9 Conrad Ocean Suite.....	26
Gambar 3.10 Conrad Penthouse.....	27
Gambar 3.11 Conrad Pool Villa.....	28
Gambar 3.12 Suku Restaurant.....	29
Gambar 3.13 Eight Degress South Restaurant.....	29
Gambar 3.14 RIN Restaurant.....	30
Gambar 3.15 Azure Bar.....	30
Gambar 3.16 East Lobby lounge.....	31
Gambar 3.17 Meeting Venue	32
Gambar 3.18 Infinity Chapel.....	33
Gambar 3.19 Ocean Garden.....	33
Gambar 3.20 Infinity Garden	34
Gambar 3.21 Water Garden	34
Gambar 3.22 Floating Garden.....	35

Gambar 3.23 Struktur Organisasi hotel Conrad Bali	37
Gambar 3.24 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	38

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Tipe Kamar South Wing	18
Table 3.2 Tipe Kamar Center Wing.....	18
Table 3.3 Tipe Kamar North Wing	19
Table 3.4 Tipe Kamar Conrad Suite	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: beberapa komen tamu di tripadvisor

Lampiran 2: *set up* meja seaside bonfire

Lampiran 3: contoh dekorasi seaside bonfire dinning

Lampiran 4: *Checking guest reservasi* seaside bonfire

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia memiliki keberagaman potensi wisata alam, budaya dan buatan. Hal ini didukung dengan keberadaan logo pariwisata Indonesia yaitu *Wonderful Indonesia*. Pulau Bali merupakan salah satu pulau yang terkenal dengan potensi wisata yang indah dan menarik, serta kebudayaan dan adat istiadat yang beragam serta keramah - tamahan penduduknya. Pulau Bali sangat di gemari oleh banyak wisatawan nusantara maupun mancanegara. Keberagaman potensi wisata yang dimiliki Pulau Bali didukung dengan keberadaan akomodasi. Salah satunya adalah hotel.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan jasa pelayanan serta jasa penginapan. Hotel juga berperan penting di dalam pelaksanaan atau perkembangan ekonomi pariwisata Bali. Pada pelaksanaan operasional hotel terdapat departemen yang berkontribusi di dalam pengembangan hotel tersebut. Hotel di Pulau Bali tersebar di beberapa kabupaten. Salah satunya di Kabupaten Badung. Hotel tersebut adalah Conrad Bali, Conrad Bali adalah hotel bintang lima dengan *luxury brand*.

Conrad Bali berlokasi di Jl. Pratama No. 168, Tanjung , Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali. Conrad Bali memiliki desain bangunan kontemporer khas Bali. Beberapa fasilitas – fasilitas yang tersedia Conrad Bali yaitu ada : kolam renang, *kids club*, layanan pijat, sauna, *jacuzzi*, pusat kebugaran, salon

kecantikan, dan *restaurant*. Hotel Conrad Bali memiliki ikon salah satu ikon Conrad Bali adalah memiliki sebuah keunikan yang tidak dapat di temukan di hotel lain adalah *infinity chapel*. *Infinity chapel* ini, adalah salah satu arsitektur untuk *wedding* atau *celebration venue* yang di kelilingi oleh kolam dengan *pathway* yang terbuat dari marmer yang berbentuk segitiga sederhana. *Infinity chapel* ini, mewakili sudut dari *romantic* menuju surga dengan ketinggian 12 meter dan berkapasitas 60 orang. Tentu saja beberapa dari fasilitas ini sangatlah unik dan menarik ketika ada tamu yang ingin menginap di Conrad Bali.

Conrad Bali mempunyai departemen yang memiliki tugas serta tanggung jawab yang berbeda – beda, untuk mencapai satu tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan terhadap tamu yang menginap. Departemen-departemen tersebut adalah: Sales Departement, Finance Departement, Housekeeping Departement, Front Office Departement, Food & Beverage Departement, SPA Departement, Security Departement, Engginering Departement, Human Resource Departement. Untuk mewujudkan sebuah kepuasan tamu yang menginap di hotel, maka seluruh karyawan atau staff dapat memberikan pelayanan prima, dan semua departemen – departemen harus dapat menjalin hubungan kerja sama yang baik.

Food and Beverage Departement adalah salah satu departemen yang mempunyai fungsi sebagai departemen yang bertanggung jawab di dalam menyediakan atau menjual sebuah produk seperti makanan dan minuman yang terdapat di hotel. *Food and Beverage departement* di bagi menjadi 2 bagian yaitu ada *Food and Beverage product* dan *Food and Beverage Service*. Conrad Bali memiliki 3 *Restaurant* yaitu ada : Suku *Restaurant*, RIN *Restaurant* dan Eight

Degrees *Restaurant*. Suku *Restaurant* dengan ciri khas masakan nusantara, RIN *Restaurant* dengan ciri khas masakan *japanese food*, Eight Degress *Restaurant* dengan ciri khas masakan *seafood*. Dari ketiga *restaurant* tersebut, *restaurant* yang berada di dekat pantai atau di tepi pantai adalah Eight Degress *Restaurant*. *Restaurant* ini memiliki konsep modern dan segar *restaurant* ini hanya melayani tamu *dinner* serta memiliki berbagai banyak variasi hidangan *seafood* yang sangat lezat. Pelayanan *dinner* pada Eight Degress South *Restaurant* ini menggunakan menu *a'la carte*, menu *a'la carte* yang ada di Eight Degress *restaurant* ini terdiri dari *appetizer*, *soup*, *main course*, dan *dessert*. Pelayanan pada menu *a'la carte* dilakukan oleh pramusaji atau *waiter/waitress* sehingga dapat berinteraksi langsung dengan tamu dan menawarkan sebuah menu ke tamu.

Eight Degrees South *Restaurant* ini memiliki 3 *event* yaitu ada *BBQ*, *Romantic Bale*, dan ada *Seaside Bonfire Dinning*. *Seaside bonfire dinning* ini berada di dekat pantai atau di tepi pantai dengan menggunakan *balinese decor*. Berdasarkan hasil observasi penulis, dari ke tiga *event* tersebut yang paling sering diminati oleh tamu ialah *Seaside Bonfire Dinning*. Pelayanan *seaside bonfire dinning* ini, adalah salah satu set *dinner special* yang ada di Eight Degrees South *Restaurant* dimana, pada *event* ini tamu harus memiliki *reservasi* terlebih dahulu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satu hotel di bali dengan *luxury brand* yaitu Conrad Bali.

Mengingat pentingnya pelayanan seorang *waiter/waitrees* dalam proses pelayanan *dinner* maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini sebagai judul tugas akhir yaitu dalam tugas akhir yaitu:” Pelayanan *Seaside Bonfire Dinning*

oleh Waiter/Waitress pada Eight Degrees South Restaurant di Conrad Bali”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *seaside bonfire dinning* yang di lakukan oleh *waiter/waitress* pada *eight degress south* di conrad bali?
2. Apa sajakah kendala- kendala yang di hadapi oleh *waiter/waitress* dalam melakukan pelayanan *seaside bonfire dinning* pada *eight degress south* di *restaurant* Conrad bali ?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *seaside bonfire dinning* oleh *waiter/waitress* pada *eight degress* adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan

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

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara pelayanan *seaside bonfire dinning* yang dilakukan oleh *waiter/waitress* pada *eight degress south* di *restaurant Conrad Bali*.
- b. Mendeskripsikan dan menjelaskan kendala- kendala yang di hadapi oleh *waiter/waitress* pada saat melakukan pelayanan *seaside binfire dinning* pada *eight degrees south di restaurant conrad bli*.

2. Manfaat

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

- a. Bagi mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang hartus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, dan ddiharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *seasiside bonfire dinning* oleh *waiter/waitress* di *Restaurant Conrad Bali*.
- b. 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 pelayanan *seaside bonfire* Conrad Bali.
- c. Perusahaan
- 1) Penulis proposal tugas akhir ini diharapkan untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan, sehingga dapat di gunakan untuk acuan atau referensi dalam menangani sebuah pelayanan *seaside bonfire dinning* berjalan lebih baik lagi di *restaurant conrad bali*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam laporan ini penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan data , yaitu:

a. Metode observasi

Metode observasi adalah sebuah pengumpulan data yaitu dengan cara mengamati secara langsung pada EDS *Restaurant* di Conrad Bali dalam hal ini penulis sebagai *trainee*. Observasi ini dilakukan pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan penulis mengadakan pencatatan atau peninjauan secara langsung atau secara cermat dan melaksanakan langsung terhadap prosedur pelayanan *seaside bonfire dinning* oleh *waiter/waitress* pada *eight degress south Restaurant* Conrad Bali.

b. Metode wawancara

Metode wawancara dapat diartikan sebagai suatu teknik pengumpulan data secara sistematis untuk memperoleh sebuah informasi di dalam pertanyaan secara lisan maupun tidak lisan. Pada metode ini, berisikan tanya jawab yang berlangsung satu arah. Dimana seorang pewawancara akan memberikan sebuah pertanyaan-pertanyaan terhadap narasumber, dan narasumber tersebut akan memberikan sebuah jawaban ke pada pewawancara.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah suatu pengumpulan data dengan cara mencari atau membaca beberapa buku atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan *Food and Beverage Service*. Dalam studi kepustakaan dinilai sebagai tindakan mengumpulkan sejumlah data. Data inilah yang nantinya akan dipakai oleh penulis untuk menambahkan atau mencatatkan ke dalam tulisannya, sehingga apa yang di tulis bukan berupa karangan melainkan ada data valid atau data yang benar-benar bisa di pertanggung jawabkan.

2. Metode Analisis dan Penyajian Data

Teknik analisis yang di gunakan di sini merupakan untuk menganalisis suatu data dalam penulisan tugas tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menggunakan sebuah data atau memaparkan sebuah data yang berupa sebuah informasi yang di peroleh di lapangan yang mengenai sebuah pelayanan *seaside bonfire dinning* oleh *waiter/waitress* pada *eight degress south restaurant* di Conrad Bali.

E. Sistematika Penulisan

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

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pengertian hotel, pelayanan, pramusaji, dinner, dan restaurant.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini berisi tentang lokasi dan sejarah Perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

4. Bab IV

Bab ini menjelaskan tentang proses pelayanan Seaside Bonfire Dinning oleh waiter/waitress pada Eight Degrees South Restaurant di Conrad Bali dan Kendala yang dihadapi saat pelayanan Seaside Bonfire Dinning pada Eight Degrees South Restaurant di Conrad Bali

5. Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dari pembahasan mengenai Pelayanan Seaside Bonfire Dinning oleh *waiter/waitress* pada Eight Degress South Restaurant di Conrad Bali, maka dapat di simpulan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan ini di bagi menjadi dua yaitu ada tahap persiapan diri dan tahap persiapan sebelum operasional di mulai. Pada tahap persiapan diri ini, seorang *waiter/waitress* harus selalu memperhatikan kebersihan diri yaitu mulai dari ujung rambut sampai ujung kaki. Sedangkan pada tahap persiapan sebelum operasional dimulai terdapat beberapa tahapan yaitu mengikuti *breafing*, mengambil linen seperti *napkin, table cloth*, menata dekorasi di tepi pantai, melakukan *set - up table* untuk Seaside Bonfire Dinning, menata bunga pacah, dan *banana trunk*. Tahapan pelayanan Seaside Bonfire Dinning pada Eight Degress South Restaurant, adapun beberapa tahapan dari pelayanan Seaside Bonfire Dinning yaitu ada: *greeting* atau *welcoming the guest, seetting the guest, unfolding napkin, introducing your self, presenting drink list, serving drink and wine, serving bread, serving appetizer, clearing appetizer, serving main course, clearing main course, crumbing down, serving dessert, clearing dessert, presenting the bill, bidding farewell the guest, clearing decor and table*.
2. Beberapa kendala-kendala yang di temui oleh seorang *waiter/waitress* di dalam pelayanan Seaside Bonfire Dinning oleh *waiter/waitress* pada Eight Degress South Restaurant di Conrad Bali adalah sebagai berikut:

- a. Cuaca yang kurang baik yang berpengaruh terhadap operasional pelayanan Seaside Bonfire Dinning
- b. Pembatalan reservasi pada saat pelayanan Seaside Bonfire Dinning

B. Saran

Setelah penulis melakukan atau menjalankan sebuah praktik kerja lapangan serta mencari sebuah data-data dan melihat secara langsung dari Pelayanan Seaside Bonfire Dinning pada Eight Degrees South Restaurant di Conrad Bali, disini penulis banyak mendapatkan pengalaman serta banyak mendapatkan ilmu pengetahuan terutama di bidang *F&B Service*. Di lihat dari pencarian data ini, sampai penulis melihat secara langsung proses dari pelayanan Seaside Bonfire Dinning penulis masih melihat ada beberapa hal-hal yang perlu di tingkatkan serta di perbaiki lagi. Disini penulis bermaksud untuk memberikan beberapa saran kepada pihak restoran yaitu sebagai berikut:

1. Dari pihak restoran maupun dari pihak *reservasi* lebih baik harus tetap menetapkan sebuah peraturan apabila tamu yang ingin melakukan sebuah bookingan atau kegiatan apapun itu yang sifatnya prabayar yang tersedia di hotel maka tamu harus membayar setengah dari harga kegiatan tersebut di karenakan untuk mengantisipasi akan terjadinya sebuah *cancellation* serta tidak adanya *refund* atau yang sering di bilang pengembalian uang awal apabila tamu tersebut melakukan *cancellation*.
2. Mengadakan pelatihan ke pada tim kerja terkait tentang pelayanan Seaside Bonfire Dinning ini, agar di dalam memberikan sebuah pelayanan ke pada

tamu waiter/waitress tidak akan merasa kebingungan di dalam mengambil sebuah langkah-langkah apa saja yang akan di ambil dalam pelayanan Seaside Bonfire Dinning tersebut. Serta selalu melakukan komunikasi atau koordinasi terhadap *leader* demi kelancaran operasional di restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* (4th ed.). Bandung: ALFABETA CV.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kotler. (2017) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempat. Bandung: Penerbit Erlangga.
- Marsum, A. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya Edisi IV*. Yogyakarta: Andi
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2).
- Oka, I. M. D. dan Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Penerbit Paramita.
- Chair, I. M. `Pramudia, Heru.2017. *Hotel Room Devision Management*. Depok: Penerbit Kencana