

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PAKET LUNCH OLEH PRAMUSAJI
WANTILAN RESTAURANT
DI SANCTOO SUITES & VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Anak Agung Istri Eky Purnadewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PAKET LUNCH OLEH PRAMUSAJI
WANTILAN RESTAURANT
DI SANCTOO SUITES & VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Anak Agung Istri Eky Purnadewi
NIM. 2115823262**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN PAKET LUNCH OLEH PRAMUSAJI WANTILAN RESTAURANT DI SANCTOO SUITES & VILLAS

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Anak Agung Istri Eky Purnadewi
NIM. 2115823262**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PAKET LUNCH OLEH PRAMUSAJI
WANTILAN RESTAURANT
DI SANCTOO SUITES & VILLAS**

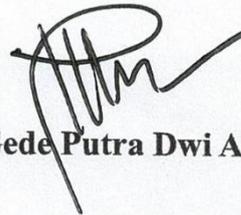
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I



**Kanah, S.Pd, M.Hum
NIP. 197004121998022001**

Pembimbing II



**A.A Gede Putra Dwi Arthajaya, S.Si., M.Kom
NIP.**

Mengetahui

**Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali**



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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PAKET LUNCH OLEH PRAMUSAJI
WANTILAN RESTAURANT
DI SANCTOO SUITES & VILLAS**

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

Pembimbing I



Kanah, S.Pd, M.Hum
NIP. 197004121998022001

Pembimbing II



A.A Gede Putra Dwi Arthajaya, S.Si., M.Kom
NIP.

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN PAKET LUNCH OLEH PRAMUSAJI WANTILAN RESTAURANT DI SANCTOO SUITES & VILLAS

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

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kanah, S.Pd., M.Hum NIP. 197004121998022001	
Anggota	Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum NIP.	
Anggota	I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd NIP.	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D III 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 : Anak Agung Istri Eky Purnadewi
NIM : 2115823262
Program Studi : D-III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PELAYANAN PAKET LUNCH OLEH PRAMUSAJI WANTILAN RESTAURANT DI SANCTOO SUITES & VILLAS

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 : Anak Agung Istri Eky Purnadewi
NIM : 2115823262
PS : D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Pelayanan Paket Lunch Oleh Pramusaji di Wantilan Restaurant Pada Sanctoo Suites & Villas**” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat untuk menguraikan Bagaimana Pelayanan Paket Lunch Oleh Pramusaji di Wantilan Restaurant Pada Sanctoo Suites & Villas. Serta untuk melengkapi syarat kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, segala hambatan dan kesulitan tersebut dapat teratasi. 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 kepada penulis 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 kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, masukan, dan bimbingan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
6. Anak Agung Gede Putra Dwi Arthajaya, S.Si.,M.Kom, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan motivasi, masukan, dan bimbingan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
7. Ni Kadek Arianti selaku Human Resource *Department* di Sanctoo Suites & Villas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Bapak I Putu Mardiasa, selaku Asst Food and Beverage Meneger di Sanctoo Suites & Villas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Wayan Juliawan, selaku Restaurant Captain di Sanctoo Suites & Villas
10. Seluruh teman-teman Sanctoo Suites & Villas yang bersedia membantu dalam memberikan penjelasan dan membimbing penulis dalam mengumpulkan materi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Anak Agung Gede Oka Purnawan (Alm) dan Jero Kartika, selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat selama menempuh pendidikan dan menyusun Tugas Akhir ini.

12. Teman-teman Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan semangat,dukungan moral dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. 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 baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
B. Food and Beverage Department.....	11
C. Restaurant	12
D. Pramusaji.....	13
E. Lunch	14
F. Pelayanan	14
G. Elephant Mud Fun.....	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Sanctoo Suites & Villas.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Sanctoo Suites & Villas.....	20
C. Struktur Organisasi Hotel	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Penyajian Hasil Observasi	35
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	44
BAB V PENUTUP	46
A. Simpulan	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penjualan Kamar	20
Tabel 3. 2 Penjualan Makanan dan Minuman	21
Tabel 3. 3 Penjualan Venue	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dokumentasi Penulis.....	16
Gambar 3. 1 Logo Sanctoo Suites & Villas	17
Gambar 3. 2 One Bed Room Garden Pool Villa	25
Gambar 3. 3 One Bed Room River Side Pool Villa.....	25
Gambar 3. 4 Sanctoo Suite Room with Tropical View	26
Gambar 3. 5 Sanctoo Suite Pool View	27
Gambar 3. 6 Sanctoo Suite Pool Access	27
Gambar 3. 7 Panoramic Suite Room.....	28
Gambar 3. 8 Family Suite Room	29
Gambar 3. 9 Cassowary Restaurant	30
Gambar 3. 10 Cassowary Bar.....	31
Gambar 3. 11 Swimming Pool	32
Gambar 3. 12 Elephant Mud Fun area	32
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	33
Gambar 4. 1 Persiapan diri untuk staff dan trainee	36
Gambar 4. 2 Area Elephant Mud Fun	36
Gambar 4. 3 <i>Set Up Tray</i> untuk EMF area.....	37
Gambar 4. 4 Area Wantilan Resturant.....	37
Gambar 4. 5 <i>Buffet</i> untuk Paket Lunch	38
Gambar 4. 6 Proses penjualan minuman dingin di area.....	40
Gambar 4. 7 Bukti pembelian minuman dingin di area	40
Gambar 4. 8 Serving the order	42
Gambar 4. 9 <i>Clear Up Table</i>	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Bimbingan I

Lampiran 2. Lembar Bimbingan II

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sanctoo Suites & Villas merupakan salah satu hotel bintang tiga yang berada di daerah Sukawati yang merupakan salah satu dari central of tourism, tepatnya di Singapadu, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali. Daerah ini sangat terkenal di kalangan wisatawan lokal atau manca negara. Akomodasi yang satu ini memiliki daya tarik yang berbeda karena lokasinya tepat sekali berada di tengah-tengah BaliZoo, tepatnya di sebelah timur Kampung Sumatra yang berada di bagian belakang Bali Zoo. Sanctoo Suites & Villas memiliki 12 villas, 27 suites room serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya seperti public swimming pool, Cassowary Bar and Restaurant, Wantilan by Sanctoo Resataurant, The Sanctoo Spa and Wellness. Hotel ini memiliki beberapa *Department* guna melancarkan operasional kerja, dan setiap *Department* memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dengan tujuan yang sama yaitu memberikan kenyamanan, keamanan dan kepuasan bagi tamu yang menginap. *Department* tersebut diantaranya *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, *SPA Department*, *Engineering Department*, *Security Department* dan *Food and Beverage Department*. Dalam operasionalnya semua *Department* di dalam hotel harus bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu yang menginap.

Food and Beverage Department dibagi menjadi 2 yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*, *Food and Beverage Service* adalah

Department yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta meningkatkan revenue hotel setiap bulan-nya. Dalam *Food and Beverage Service* terdapat beberapa *section* yaitu, Pramusaji merupakan seseorang yang bertugas untuk melayani dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu yang datang.

Sanctoo Suites & Villas dipimpin oleh Bapak Anak Agung Gede Putra selaku owner juga komisaris PT Pesona Aura Bali (Sanctoo) dan juga sebagai Direktur CV Bali Harmoni (Bali Zoo). PT Pesona Aura Bali (Sanctoo) dan CV Bali Harmoni (Bali Zoo) memiliki beberapa kerjasama seperti tamu yang menginap akan mendapatkan free acces Bali Zoo. Apabila ada *meeting* yang dilaksanakan di Bali Zoo, maka untuk *lunch* akan dilaksanakan di Cassowary Restaurant, kemudian dilanjutkan dengan Paket Lunch Elephant Mud Fun (EMF) activity.

Wantilan restaurant by Sanctoo Suite & Villas merupakan salah satu restaurant dengan konsep menyatu dengan alam dimana restaurannya dikelilingi pepohonan dan sawah dengan menawarkan makanan dengan konsep *Buffet* dan *A'la Carte* menu dan minuman alcohol maupun tidak beralkohol. Keunikan utama dari restaurant ini adalah adanya paket lunch yang didalamnya *include* dengan kegiatan mandi gajah. Paket Lunch Elephant mud Fun merupakan paket makan siang yang di dalamnya ada kegiatan mandi dengan gajah yang berlangsung setiap harinya. Paket Lunch Elephant Mud Fun ini dibagi menjadi 3 sesi dalam sehari yaitu : EMF Sesi 1 (07.30 am – 10.00 am), EMF Sesi 2 (09.30 am – 12.00 am), dan EMF Sesi 3 (01.30 pm – 04.00 pm). Paket *lunch* ini dimulai dari terdiri dari 3 kegiatan, yaitu *coffee break time*, kegiatan mandi lumpur bersama gajah/elephant mud fun yang di

lakukan oleh kiper-kiper yang sudah terlatih, dan makan siang di Wantilan By Sanctoo Restaurant.

Pada saat *coffee break time*, pramusaji akan menyediakan kopi atau teh sebagai pembuka juga jajanan manis sembari mendengarkan arahan dari kiper gajah. Kegiatan mandi lumpur bersama gajah/elephant mud fun akan dilakukan dibawah pengawasan kiper-kiper gajah yang akan berlangsung sampai berakhirnya kegiatan. Setelah tamu selesai melakukan kegiatan mandi gajah tamu akan diberikan penjelasan mengenai kegiatan itu dan paket lunch yang mereka beli. Adapun pramusaji yang bertugas di area Elephant Mud Fun akan menawarkan berbagai jenis minuman dingin dan berbagai jenis *Beer*, gelas untuk minuman ini diluar dari paket yang dibeli oleh tamu. Lalu tamu akan diarahkan ke *loker* atau changing room untuk berganti pakaian. Setelah tamu mengganti pakaian tamu akan diarahkan ke Wantilan By Sanctoo Restaurant oleh pramusaji yang bertugas untuk menukarkan Paket Lunch yang mereka bawa. Setiap tiket yang ditukarkan hanya berlaku untuk satu orang dan tidak termasuk untuk minuman. Makanan yang disediakan oleh pramusaji berupa *buffet* karena tamu yang datang setiap hari lebih dari 30pax.

Putri (2023) yang melakukan observasi tentang “Pelayanan Sunday Lunch Oleh Pramusaji Di The Cafe Restaurant Pada The Mulia, Mulia Resort And Villas” yang menjelaskan tentang Sunday Lunch di The Cafe Restaurant yang hanya di buka di hari minggu, dengan daya tariknya yaitu paket *all you can eat and free flow drinks* dimana tamu yang memesan dapat memesan kembali minuman alkohol dan non alkohol. The Cafe Restaurant menawarkan dua menu kepada tamu yaitu buffet menu dan a’la carte menu untuk makanan yang ditawarkan yaitu Japanese food, Western food, Chinese food, Indian food, Indonesian Food, Korean food, Thailand

food dan Dessert station. The Cafe Restaurant menggunakan sistem pelayanan semi-buffet dan a'la carte service. Sistem pelayanan semi-buffet service merupakan pelayanan yang dilakukan dengan sistem buffet tetapi hanya menyediakan makanan saja belum termasuk minuman di dalam buffet, dengan artian tamu bebas untuk mengambil makanan apa saja yang telah ditata di meja buffet sedangkan untuk minumannya dipesan tersendiri oleh tamu menggunakan a'la carte service, sedangkan untuk a'la carte service adalah bentuk penyajian makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu berdasarkan daftar menu dengan daftar harga yang berbeda-beda setiap makanan dan minumannya, sehingga tamu bebas untuk memilih makanan dan minumannya yang diinginkannya. The Cafe restaurant juga menyediakan *kids corner* khusus pada Sunday Lunch yaitu *station* yang menyediakan makanan khusus anak-anak yang ditata semenarik mungkin.

Berbeda dengan Dewi (2022) yang melakukan observasi tentang "Pelayanan Set Menu Lunch Oleh Pramusaji Di Gourmand Deli Restaurant The St. Regis Bali Resort" yang menjelaskan tentang pelayanan set menu *lunch* dengan konsep Bistro (*Coffee Shop*) dengan keunikannya yaitu tamu harus melakukan reservasi terlebih dahulu, karena kapasitas yang disediakan tidak terlalu luas, Hidangan yang akan disajikan pada pelayanan set menu lunch adalah pilihan langsung oleh chef pada Hotel The St. Regis Bali Resort. Gourmand Deli Restaurant menyediakan makanan Asia dan Eropa. Restoran ini juga menyediakan dessert seperti ice cream, cake, macaron, coklat praline, dan, roti dimana tamu dapat melihat langsung karena sudah di tata rapi di display.

Terdapat perbedaan pada laporan Putri (2023) yang melakukan observasi tentang "Pelayanan Sunday Lunch Oleh Pramusaji Di The Cafe Restaurant Pada

The Mulia, Mulia Resort And Villas” dengan laporan dari Dewi (2022) ”Pelayanan Set Menu Lunch Oleh Pramusaji Di Gourmand Deli Restaurant The St. Regis Bali Resort” di mana pada hasil observasi Putri (2023) tersebut dijelaskan secara detail pelayanan Sunday Lunch dengan konsep semi-buffet dan A’la Carte Service dan hanya berlangsung di hari minggu saja dan tamu bebas datang tanpa harus melakukan reservasi terlebih dahulu, namun untuk segi pelayanan juga sama dengan Wantilan restaurant di Sanctoo Suites & villas. Lain hal nya dengan hasil observasi dari Dewi (2022) yang hanya menjelaskan konsep pelayana lunch di Gourmand Deli Restaurant yaitu dengan set menu *lunch* dimana tamu harus melakukan reservasi terlebih dahulu dan dibuka setiap hari.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan Paket Lunch Oleh Pramusaji di Wantilan Restaurant Pada Sanctoo Suites & Villas”. Diperkuat dengan referensi tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Sunday Lunch oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant pada The Mulia, Mulia Resort and Villas” dan pengalaman penulis yang telah menyelesaikan kegiatan *on the job training* di Sanctoo Suites & Villas selama 6 bulan.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan paket lunch oleh pramusaji Wantilan Restaurant di Sanctoo Suites & Villas?
2. Apa sajakah hambatan dan solusi dalam pelayanan paket lunch oleh pramusaji di Wantilan Restaurant Pada Sanctoo Suites & Villas?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

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

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

- a. Untuk menjelaskan pelayanan paket lunch di Wantilan Restaurant Pada Sanctoo Suites & Villas.
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan dan cara mengatasi hambatan pada saat melakukan pelayanan paket *lunch* di Wantilan Restaurant Pada Sanctoo Suites & Villas?

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar. Dengan adanya penulisan tugas akhir ini, mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang Pelayanan Paket Lunch di Wantilan By Sanctoo.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai pelayanan di restaurant.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan bagi pihak hotel Sanctoo Suites & Villas untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode yaitu sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Menurut Sugiyono dikutip dari buku *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif* (2014), observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dalam melakukan observasi penulis langsung terlibat dalam penanganan paket lunch di Sanctoo Suites & Villas dengan mencatat hal - hal penting yang berkaitan dengan Tugas Akhir.

b. Metode Wawancara

Sugiyono (2016:317) berpendapat bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Teknik wawancara merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi dalam bentuk lisan melalui proses tatap muka antara penulis dengan narasumber yaitu staff atas nama Ida Bagus Kade Kebon Tanaya yang ada di outlet mengenai obyek yang diamati untuk memperoleh informasi dalam pengumpulan data.

c. Studi Kepustakaan

Penulis mempelajari literatur dan referensi sebagai landasan membahas dan menganalisis masalah mengenai pelayanan paket lunch di Wantilan By Sanctoo.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisa data dalam penulisan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap data-data yang didapat.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini adalah metode penyajian informal yaitu metode penyajian hasil analisis dengan penjelasan-penjelasan atau uraian kata-kata untuk mengetahui pelayanan paket lunch oleh pramusaji di Wantilan By Sanctoo pada Sanctoo Suites & Villas.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian tentang pelayanan paket lunch oleh pramusaji di Wantilan Restaurant Sanctoo Suites & Villas penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan paket *lunch* di Wantilan restaurant Sanctoo Suites & villas terdiri dari tahan persiapan, tahan pelaksanaan, dan tahap akhir. Berikut penjelasan dari masing-masing tahapan secara singkat, sebagai berikut :
 - a. Dimulai dari persiapan area restoran, *set up table, prepare the buffet, set up area Elephant Mud Fun* sampai ke *grooming*.
 - b. Pada tahap pelaksanaan, pada tahap ini pramusaji sudah harus siap dengan segala hal yang menyangkut dengan pelayanan paket *lunch* ini, baik itu dalam menyambut tamu, *escorting the guest*, sampai tamu beranjak dari area *restaurant*.
 - c. Tahap akhir, pada tahap ini pramusaji bersiap untuk *clear up table*, dan membersihkan semua *utensil* yang akan digunakan kembali, serta memastikan *bill* atau *payment* sudah *balance*.
2. Pada saat paket lunch dimulai, ada beberapa kendala beserta solusi yang dapat penulis simpulkan ketika berada di *restaurant*, sebagai berikut :
 - a. Kedatangan tamu yang lebih awal. Solusi dari kendala tersebut adalah pramusaji menginformasikan dengan jelas tentang waktu dimulainya kegiatan, agar tamu bersedia menunggu di area *restaurant*.

- b. Kurangnya tenaga pendukung. Solusi dari kendala tersebut adalah pramusaji dapat bekerja secara fleksibel sesuai kebutuhan saat itu.

B. Saran

Setelah melakukan pengamatan selama 6 bulan pada saat praktik kerja lapangan di Wantilan Restaurant Sanctoo Suites & Villas, penulis dapat memberikan beberapa saran kepada Wantilan Restaurant dengan harapan agar dapat memperlancar operasional paket *lunch* di Wantilan Restaurant.

1. Dari pihak pembelian tiket dapat menginformasikan kepada tamu untuk waktu pelaksanaan kegiatan agar tamu tidak bingung dan mengganggu terlalu lama.
2. Menambah satu atau dua team *support* dari Cassowary Restaurant agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu yang datang untuk menghindari *komplain* dari tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdiana, W. (2022). Peran in-Room Dining Dalam Menangani Pelayanan Program Repatriasi Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 4(1), 369–379. <https://doi.org/10.47652/metadata.v4i1.298>
- Hidayat, D. W., & Setiawan, A. P. (2015). Perancangan Interior Cafe dan Restoran Khas Surabaya di Jalan Embong Malang Surabaya. *Jurnal Intra*, 3(2), 92–101.
- Rakhmawati, N., & Hadi, W. (2015). Peranan Higiene Dan Sanitasi Dalam Proses Pengolahan Makanan Di Hotel Brongto Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, 6(1), 79–87. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/527/419>
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36. <https://www.neliti.com/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-tamu-hotel-studi-ten>
- Wellalangi, M. B. R., Masi, N., Tani, D., & Mulyati, M. (2022). *PERAN PRAMUSAJI DALAM MENANGANI GUEST COMPLAINTS DI RESTORAN SANGKAR LOBSTER HOTEL LOCCAL COLLECTION kamar untuk menginap atau beristirahat , restoran untuk tempat makan dan minum , Hotel Loccal Collection merupakan salah satu hotel berbintang yang ada di*. 1(1), 39–49.