

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI APERITIF RESTAURANT & BAR AT VICEROY BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Mirah Ayuning Caka

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI APERITIF RESTAURANT & BAR AT VICEROY BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Mirah Ayuning Caka
NIM. 2115823204

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI DI APERITIF RESTAURANT & BAR AT VICEROY BALI

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

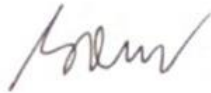
**Ni Kadek Mirah Ayuning Caka
NIM. 2115823204**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI DI APERITIF
RESTAURANT & BAR AT VICEROY BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Koordinator Program
Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 15 Juli 2024

Pembimbing I,



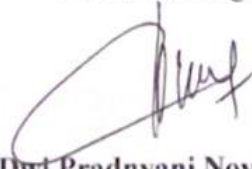
Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par.
NIP 196510202000121001

Pembimbing II,



S. Nym. Oka Tridharma S., S.Pd., M.Hum.

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 DINNER OLEH PRAMUSAJI DI APERITIF
RESTAURANT & BAR AT VICEROY BALI

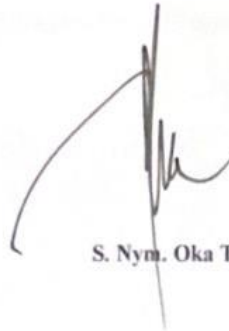
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par.
NIP 196510202000121001

Pembimbing II,



S. Nym. Oka Tridharma S., S.Pd., M.Hum.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

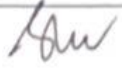


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP-198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI DI APERITIF RESTAURANT & BAR AT VICEROY BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par. NIP 196510202000121001	
Anggota	Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum. NIP -	
Anggota	Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd. NIP 198901042023212030	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Mirah Ayuning Caka
NIM : 2115823204
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul

PELAYANAN DINNER OLEH PRAMUSAJI DI APERITIF RESTAURANT & BAR AT VICEROY 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, 1 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Mirah Ayuning Caka
NIM : 2115823204
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan Dinner Oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana prosedur pelayanan dinner yang dilakukan oleh pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali, serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan 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 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 Kampus Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.,M.Par., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ni Kadek Ayu Suzani, selaku *Human Resource Manager* Viceroy Bali yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh informasi yang mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh *Leader* dan *Staff* Aperitif Restaurant & Bar yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
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 Made Sulastra dan Ibu Ni Wayan Rumiati, kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupu dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, 9 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
D. Metode Penulisan	6
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel.....	10
B. Food and Beverage Department	13
C. Restaurant.....	14
D. Pelayanan	16
E. Pramusaji	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Viceroy Bali	18
C. Struktur Organisasi Viceroy Bali	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Pelayanan Dinner oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali.....	31
B. Kendala yang Dihadapi oleh Pramusaji Ketika Melakukan Pelayanan di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali	63

BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar.....	21
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar.....	22
Tabel 3. 3 <i>Venue</i>	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Viceroy Bali	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Aperitif Restaurant	26
Gambar 4.1 <i>Standard Grooming</i> Aperitif Restaurant	32
Gambar 4.2 Melipat <i>Oshibori</i>	34
Gambar 4.3 Melipat <i>Napkin</i>	34
Gambar 4.4 Mengambil <i>Ice Block</i>	36
Gambar 4.5 <i>Brushing Table</i>	37
Gambar 4.6 Kegiatan <i>Briefing</i>	37
Gambar 4.7 <i>Welcoming Guest by the Hostess</i>	39
Gambar 4.8 <i>Serving Welcome Drink by Trainee Bartender</i>	40
Gambar 4.9 <i>First Canape</i> yang disajikan di Aperitif Bar	41
Gambar 4.10 <i>Pouring Wine</i> by Aperitif <i>Sommelier</i>	44
Gambar 4.11 <i>Serving Bread</i>	46
Gambar 4.12 <i>Serving First Appetizer</i>	47
Gambar 4.13 <i>Process Serving Pre-Maincourse by Kitchen Team</i>	49
Gambar 4.14 <i>Showing Steak Knife</i>	50
Gambar 4.15 <i>Showing Whole Vennison Wellington</i>	50
Gambar 4.16 <i>Serving Maincourse by Executive Chef</i>	51
Gambar 4.17 <i>Serving Dessert Cheese Trolley</i>	53
Gambar 4.18 <i>Serving Petit Fours</i>	55
Gambar 4.19 <i>Re-ironing Table Cloth on the Table</i>	57
Gambar 4.20 <i>Returning and Checking Wine</i> by Aperitif <i>Sommelier</i>	58
Gambar 4.21 <i>Washing Glasses</i> at Aperitif Bar	59
Gambar 4.22 <i>Polishing Glass and Cutleries</i>	60
Gambar 4.23 <i>Set-up Glass</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Serving Wine*

Lampiran 2. *Serving Pre-Main Course (Canadian Lobster)*

Lampiran 3. *Serving Main Course (Venison Wellington)*

Lampiran 4. *Serving Last Dessert (Petit Fours)*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai salah satu industri yang sangat potensial, pariwisata berkembang pesat di Indonesia. Indonesia menjadi salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki potensi besar, mulai dari keindahan alam, peninggalan sejarah, maupun kebudayaan yang menjadi andalan di sektor pariwisata, dan salah satunya ialah Pulau Bali. Banyak wisatawan mancanegara dan domestik yang memilih untuk mengunjungi Pulau Bali sebagai destinasi liburan. Untuk memudahkan aktivitas wisatawan selama berlibur di Bali, disediakan berbagai fasilitas yang salah satunya berupa jasa penginapan atau akomodasi, seperti hotel.

Hotel merupakan suatu organisasi pelayanan jasa yang menyediakan sarana akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas lain yang dikelola dengan tujuan untuk mendapat keuntungan. Terdapat berbagai jenis hotel yang ada di Bali, mulai dari hotel melati sampai dengan hotel bintang lima bertaraf internasional. Setiap hotel di Bali bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan tiap hotel memiliki tujuan untuk menghasilkan keuntungan bagi hotel, dengan cara menjual produk dan jasa yang dimiliki, seperti menjual produk makanan dan minuman, serta menjual jasa rileksasi berupa *spa*, dan lainnya.

Dalam sebuah hotel, bagian yang memberikan pelayanan makanan dan minuman adalah *food and beverage department*. Bagian *food and beverage department* ini pun terbagi lagi atas dua *section*, yakni *food and beverage service* dan *food and beverage product*. *food and beverage service* secara umum bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman dari tamu yang tinggal di dalam hotel maupun tamu yang berasal dari luar hotel, dikelola secara komersial dan profesional untuk memberikan kepuasan pelanggan serta mendatangkan keuntungan. Pelayanan yang diberikan kepada tamu harus maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan di hotel.

Salah satu *luxury hotel* terbaik di Ubud yaitu Viceroy Bali, menawarkan dua restoran dengan konsep berbeda yang bisa menjadi salah satu pilihan terbaik bagi para tamu ketika menginap maupun berlibur di Bali, yakni Cascades Restaurant & Bar dan Aperitif Restaurant & Bar. Cascades Restaurant & Bar memiliki konsep *casual dining*, yang biasa digunakan sebagai *restaurant* tempat tamu menikmati *breakfast, lunch, dan dinner* sembari menikmati pemandangan hutan hijau yang luas membentang dan gunung agung yang terlihat sangat cantik dari area restoran, serta terdapat pula layanan *24hours room service*. Sedangkan, Aperitif Restaurant & Bar ialah restoran yang menawarkan konsep *fine dining* bertema zaman kolonial Eropa ditahun 1920an, yang dilengkapi dengan *wine cellar* mewah dan suasana *open kitchen* yang menyenangkan.

Uniknya, meskipun Aperitif Restaurant & Bar merupakan *fine dining restaurant* yang memiliki harga *set menu* yang cukup mahal, pilihan menu yang terbatas, dan tidak adanya *outside view* yang bisa menjadi nilai tambah, tidak menutup fakta bahwa banyak *customer* yang sudah menjadi *repeater guest* di restoran ini. Hal ini ternyata bisa terjadi karena suasana, interior, dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Aperitif Restaurant & Bar. Sistem pelayanan yang diterapkan selalu mengedepankan atensi kepada tamu, dimulai dari awal tamu baru memasuki restoran hingga tamu meninggalkan restoran, untuk memberikan pengalaman secara menyeluruh kepada tamu, bukan hanya pengalaman makan malam biasa.

Beberapa poin penting pada pelayanan *dinner* yang menjadi fokus pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar ialah selalu melakukan *refill* air pada gelas yang terdapat di meja tamu, tidak pernah membiarkan gelas kosong apapun tetap berada di atas meja tamu, tidak membiarkan sampah (tisu, plastik) sekecil apapun terdapat pada meja tamu, melakukan *serving* dan *clear up* dari arah kanan tamu oleh lebih dari satu pramusaji secara bersamaan untuk satu meja tamu, wajib menjelaskan *element* dan *condiment* dari setiap hidangan yang disajikan pada tamu, cepat tanggap menghampiri dan mengganti jika terdapat suara *cutleries* jatuh dari meja tamu, segera melipat kembali *napkin* dan merapikan posisi kursi sesaat tamu beranjak meninggalkan *table* nya untuk beberapa waktu, serta poin-poin penting lainnya. Dengan kata lain, pramusaji harus selalu berada tidak jauh (sekitar 3-4 meter) dari area meja tamu, agar tidak terdapat hal sekecil apapun yang

membuat tamu merasa diabaikan. Pada saat tahap *closing dinner*, seluruh *table cloth* dan *top cloth* yang sudah terpakai pada saat operasional, wajib untuk diganti dengan yang baru untuk kemudian dilakukan *double ironing* atau tahap menyetrika linen kedua kalinya, langsung diatas meja. Hal ini menjadi salah satu SOP untuk memastikan *table cloth* dan *top cloth* yang terpasang pada saat operasional selalu dalam keadaan bersih, rapi, dan kencang setiap harinya.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik “Pelayanan Dinner oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali” kedalam sebuah penelitian guna memberikan pengetahuan yang lebih mendalam kepada pembaca mengenai pelayanan makanan dan minuman yang diterapkan pada *fine dining restaurant*.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan *dinner* oleh pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali ?
2. Apa saja kendala yang dialami oleh pramusaji ketika melakukan pelayanan *dinner* di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali ?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul “Pelayanan Dinner oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

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

- b. Mendeskripsikan pelayanan *dinner* yang dilakukan oleh pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali.
- c. Menjelaskan kendala-kendala yang dialami oleh pramusaji ketika melakukan pelayanan *dinner* di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali.

2. Manfaat

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

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai pedoman dalam penerapan teori dan praktik yang didapatkan selama belajar di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 3) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai dunia pariwisata khususnya pada bidang *food and beverage*

service dalam hal penanganan tamu di *fine dining restaurant* oleh pramusaji.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai bahan referensi bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali untuk adik-adik tingkat guna menambah ilmu dan wawasan mengenai dunia industri khususnya di bagian *Food and Beverage Service*.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai wadah mempromosikan *Aperitif Restaurant & Bar* at Viceroy Bali.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam mutu dan pelayanan kepada tamu.
- 3) Dapat mengambil tindakan yang lebih tepat untuk kendala-kendala yang terjadi dalam memberikan pelayanan *dinner* kepada tamu di *Aperitif Restaurant & Bar* at Viceroy Bali.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam menyusun laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, diantaranya:

- a. Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data yang penulis lakukan dengan mengamati secara langsung bagaimana pelayanan *dinner* yang dilakukan oleh pramusaji di *Aperitif Restaurant & Bar*,

serta belajar dan terjun secara langsung kedalam industri melalui praktik kerja lapangan di *food and beverage service department* di Viceroy Bali.

- b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data yang penulis lakukan melalui tanya jawab dengan para pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar sebagai narasumbernya.
- c. Studi Kepustakaan, ialah suatu metode pengumpulan data yang penulis lakukan dengan membaca mengenai informasi yang terkait dengan bidang *food and beverage service* melalui sumber-sumber di internet, dan juga beberapa tugas akhir milik alumni jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.

2. Teknik Analisis Data dan Metode Penyajian Hasil

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis data deskriptif. Pengertian kualitatif deskriptif dapat didefinisikan sebagai suatu pendekatan yang menekankan pada pengumpulan data dan analisis data deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang suatu fenomena tanpa menggunakan pengukuran kualitatif. Jadi, penelitian kualitatif deskriptif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis yang merupakan deskripsi mengenai suatu hal. Data-data tersebut diperoleh melalui kegiatan pengamatan di lapangan, wawancara, dan studi pustaka. Melalui teknik analisis ini, penulis mendeskripsikan pelayanan *dinner* oleh pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali.

Untuk menyajikan hasil penelitian agar tersaji dengan baik, diperlukan adanya metode penyajian hasil analisis data. Dalam penyajian hasil analisis data ini, penulis menggunakan metode informal yaitu dengan menggunakan deskripsi-deskripsi yang bersifat kualitatif mengenai pelayanan *dinner* oleh pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali.

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, serta Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pelayanan *dinner* oleh pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali, teori hotel, teori *food and beverage department*, teori *restaurant*, teori *service*, dan teori pramusaji.

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 Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjabarkan mengenai pelayanan dinner oleh pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali, dan kendala-kendala yang dialami oleh pramusaji selama melakukan pelayanan dinner tersebut.

5. Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan pembahasan pada Bab IV, beserta saran yang penulis sampaikan mengenai kendala yang terjadi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai Pelayanan Dinner Oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tahap *preparation*, merupakan tahapan awal yang dilakukan seorang pramusaji sebelum memulai pekerjaan. Tahap *preparation* dimulai dari persiapan diri dan juga persiapan alat yang akan digunakan pada saat operasional berlangsung. Persiapan diri meliputi kebersihan diri (*personal hygiene*) yang berupa kebersihan badan seorang pramusaji dari ujung rambut hingga ujung kaki, kemudian *grooming* yang menekankan pada kebersihan *uniform* dan cara berpenampilan seorang pramusaji, termasuk juga absensi sebelum memulai pekerjaan. Persiapan peralatan meliputi semua jenis peralatan yang akan digunakan oleh pramusaji dalam kegiatan operasional, mulai dari alat untuk membawa pesanan, alat penghidangan, alat transaksi, alat penerimaan pesanan hingga alat-alat pelengkap lainnya.
2. Tahap *operation*, merupakan tahap pelayanan *dinner* berlangsung. Tahap *operation* dimulai dari *welcoming the guest, escorting guest to the bar/dining area, seating the guest, explaining menu, taking order, upselling wine, serving all dishes, billing*, serta *farewell*. Disetiap tahapan diharapkan pramusaji selalu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga tamu

mendapat perhatian secara menyeluruh dari baru memasuki *restaurant* sampai tamu meninggalkan *restaurant*.

3. Tahap *closing*, merupakan tahapan yang dilakukan diakhir kegiatan operasional dengan membersihkan semua peralatan yang digunakan pada waktu operasional dan memastikan semua alat dalam kondisi yang siap digunakan kembali.
4. Kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam melakukan pelayanan *dinner* di Aperitif Restaurant & Bar adalah kendala komunikasi internal dan kendala kurangnya jumlah *staff* dalam satu operasional pada *event-event* besar.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan agar pelayanan *dinner* oleh pramusaji di Aperitif Restaurant & Bar at Viceroy Bali dapat berjalan lancar dan lebih baik lagi kedepannya, yaitu dengan melakukan peningkatan *manning* atau pramusaji yang akan *incharge* pada *event-event* besar. Peningkatan *manning* ini dapat dilakukan dengan mencari *freelance daily worker* yang sekurang-kurangnya berpengalaman dalam bidang *food and beverage service*. Hal ini penulis sarankan dengan berdasar pada situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan bagi perusahaan untuk *meminta staff, daily worker*, dan *trainee* mengambil lembur maupun *double shift*, karena jam bekerja yang diterapkan pada *event-event* besar sudah dimulai dari pukul 10.00am-closing (diatas pukul 02.00am). Adanya tambahan *freelance daily worker* yang membantu operasional pada *event-event* besar, tentu akan sangat

memudahkan pramusaji lainnya dalam memberikan pelayanan dan atensi yang lebih baik kepada seluruh tamu karena tenaga kerja yang tercukupi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto N, M. J. (2018). PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA HOTEL DHARMAWANGSA. *Jurnal Semarak*, Vol. 1, No.1, Februari 2018 , Hal (107-115), 110.
- Desmafianti G, F. W. (2021). Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, (2021), 3(2), 44.
- Mega Pertiwi S, A. D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia* (2020), 1907-2457, 15(2), 62.
- Noviastuti N, A. I. (2020). USAHA FOOD AND BEVERAGE PRODUCTDALAM MENINGKATKAN REVENUE DI GRANDPURI SARON BOUTIQUEHOTEL YOGYAKARTA. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)* –Vol.4No.1Februari 2021–ISSN (Online) 2597-5323, 28.
- Novita E, S. P. (2018). PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan Toko Oen Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 64.
- Suhary Z, A. S. (2018). Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK) ANALISIS PENGORDERAN BARANG PADA DEPARTMENT KITCHEN HOTEL ARYADUTA PALEMBANG. 18.
- Supriyanto S, H. L. (2021). ANALISA PENGARUH SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE) TERHADAP KINERJA WAITER DAN WAITRESS DI IN BLOOM RESTORAN HOTEL AYAARTTA MALIOBORO YOGYAKARTA, INDONESIA. *Journal of Tourism and Economic*, (2021), 73-84, 4(1), 78.
- Suryawan, P. (2022). 26-Article Text-47-1-10-20220312. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis* , 366.
- Susepti A, A. H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 28.

Wijanarko S, W. A. (2020). Efektivitas Food Product Dalam Memenuhi Kebutuhan Tamu di Hotel Gran Puri Manado. 139-140. *e-Jurnal Pariwisata*.

Yusni, M. (2015). STUDI TENTANG PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SAMARINDA. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3 (1) 2015 : 318 - 332, 320.

Viceroy Bali Website at www.viceroybali.com