

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SPESIAL DINNER HOTPOT CHINESE NEW
YEAR EVENT OLEH WAITRESS DI BAI YUN RESTAURANT
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Sri Asti Sumarni

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SPESIAL DINNER HOTPOT CHINESE NEW
YEAR EVENT OLEH WAITRESS DI BAI YUN RESTAURANT
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Komang Sri Asti Sumarni
NIM 2115823137**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SPESIAL DINNER HOTPOT CHINESE NEW YEAR EVENT OLEH WAITRESS DI BAI YUN RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI 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 Komang Sri Asti Sumarni
NIM 2115823137**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SPESIAL DINNER HOTPOT CHINESE NEW YEAR EVENT OLEH WAITRESS DI BAI YUN RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI BALI

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

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Sang Ayu Md. Krisna D. N., M.Pd.
NIP 198912252022032007

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahu,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali


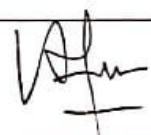



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SPESIAL DINNER HOTPOT CHINESE NEW YEAR EVENT OLEH WAITRESS DI BAI YUN RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Made Darma Oka, S.Sos., SST.Par., M.Par NIP. 196510202000121001	
Anggota	Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par NIP. 196405251990032001	
Anggota	Kanah, S.Pd., M.Hum NIP. 197004121998022001	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Komang Sri Asti Sumarni

NIM : 2115823137

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN SPESIAL DINNER HOTPOT CHINESE NEW YEAR
EVENT OLEH WAITRESS DI BAI YUN RESTAURANT THE APURVA
KEMPINSKI BALI”**

Memang benar bebas dari plagiasi. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 16 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Komang Sri Asti Sumarni

NIM. 2115823137

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Spesial *Dinner Hotpot Chinese New Year Event* oleh Waitress di Bai Yun *Restaurant The Apurva Kempinski Bali*”. Penulisan Tugas Akhir ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan Pendidikan Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Tidak dapat disangkal bahwa perlunya usaha yang cukup keras dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Namun, penulis mendapatkan banyak bantuan, motivasi, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih 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.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 Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Made Darma Oka, S.Sos., SST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I dan Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Vincent Guironmet, selaku General Manager The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali.
8. Bapak Putu Bayu Dharma Pratama, selaku Assistant Manager Bai Yun Restoran di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
9. Seluruh staff Bai Yun Restoran di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
10. Kedua orang tua penulis, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, masih adanya kekurangan baik dalam sistematika, materi, dan bahasa. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik dari pembaca guna membantu menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN GELAR AHLI MADYA	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
1. Tujuan.....	5
2. Manfaat	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode Pengumpulan Data	7
2. Analisis Data dan Metode Penyajian Hasil.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Food and Beverage Service Department.....	11
C. Restoran.....	11
1. Pengertian Restoran	11
2. Jenis-jenis Restoran.....	12
D. Pengertian <i>Dinner</i>	14
E. Menu	14
1. Pengertian Menu	14
2. Jenis-jenis Menu.....	15
F. Pengertian <i>Hotpot</i>	17
G. Yu Sheng	18
H. Chinese New Year	18
I. Pengertian Waitress	19
J. Pelayanan	20

1.	Pengertian Pelayanan	20
2.	Pelayanan Makanan dan Minuman di Restoran.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		23
A.	Lokasi dan Sejarah Hotel	23
1.	Lokasi Hotel	23
2.	Sejarah Hotel	24
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	25
1.	Bidang Usaha Hotel	25
2.	Fasilitas Hotel.....	25
C.	Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	38
BAB IV PEMBAHASAN.....		42
A.	Pelayanan Spesial <i>Dinner Hotpot Chinese New Year Event</i> oleh Waitress di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali.....	44
1.	Tahap Persiapan	45
2.	Tahap Pelayanan.....	54
3.	Tahap Akhir	63
B.	Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Waitress saat Melayani Spesial <i>Dinner Hotpot Chinese New Year Event</i> di Bai Yun Restaurant di The Apurva Kempinski Bali	64
BAB V PENUTUP		67
A.	Simpulan	67
B.	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....		70
LAMPIRAN.....		73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	38
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Bai Yun Restaurant	38
Gambar 4. 1 Chinese New Year Hotpot Menu	42
Gambar 4. 2 Yu Sheng	43
Gambar 4. 3 Dinner Individual Chinese Hotpot.....	44
Gambar 4. 4 Standard Grooming.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hotel The Apurva Kempinski Bali

Lampiran 2. Kamar Hotel

Lampiran 3. Restoran dan Bar

Lampiran 4. Fasilitas Lainnya

Lampiran 5. Peralatan dan Kelengkapan Restoran

Lampiran 6. Tampilan Makanan

Lampiran 7. Kegiatan Operasional

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Wisatawan yang berkunjung ke Bali memerlukan berbagai fasilitas pendukung untuk kebutuhannya selama melakukan kegiatan pariwisata. Salah satu fasilitas pariwisata yang berperan penting dalam memberikan kepuasan bagi wisatawan adalah hotel. Hotel merupakan akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi para wisatawan yang berkunjung.

Salah satu hotel yang ada di Bali adalah The Apurva Kempinski Bali yang merupakan *luxury* hotel bintang 5 di Bali yang berlokasi di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua, Badung, Bali. Lokasi hotel ini sangat strategis, memerlukan waktu sekitar 25 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Hotel ini sudah berdiri semenjak tanggal 1 Pebruari 2019 didirikan oleh Bapak Edy William Katuari yang merupakan Direktur dari PT. Wings Food.

Dalam mendukung kelancaran operasionalnya, The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Human Resource Development, Food and Beverage Product, dan Food and Beverage Service Department. Food and Beverage Service Department merupakan departemen yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, departemen ini dibagi

menjadi 9 *outlets* bar dan restoran, yang terdiri dari Restoran Pala, Pala Rooftop Bar, Restoran Koral, Reef Beach Club, Restoran Izakaya by Oku, L'atelier by Cyril Kongo, Selasar Deli dan Restoran Bai Yun. Restoran Bai Yun adalah salah satu *speciality restaurant* di The Apurva Kempinski Bali yang merupakan *chinese restaurant*. Restoran ini dibuka untuk pelayanan *lunch* dan *dinner*, dimulai dari pukul 12.00-22.30 WITA. *Highlight* di restoran Bai Yun adalah menu *dinner* dengan konsep *Chinese Hotpot* yang merupakan hidangan makanan khas China, yang dinikmati dengan cara para tamu memasak sendiri setiap item makanan yang masih mentah ke dalam sup mendidih (*self-cooking*)

Keunikan dari *hotpot* di Restoran Bai Yun adalah satu-satunya restoran di Bali yang menggunakan konsep *Individual Chinese hotpot*. Konsep hidangan *hotpot* pada umumnya menggunakan *sharing soup* yang diletakkan di tengah-tengah meja dan berfungsi untuk memasak bersama-sama, sedangkan di Bai Yun Restaurant dengan konsep *individual Chinese hotpot* yang berarti setiap orang dipersilahkan untuk memilih jenis sup sendiri sesuai selera mereka. Hal ini bertujuan agar setiap tamu bisa memilih sup mereka sendiri sesuai dengan jenis sup yang mereka sukai tanpa harus berpikir untuk berbagi sup dengan rekan mereka

Menu *hotpot* di Bai Yun Restaurant merupakan *set menu* yang terdiri atas: *amuse bouche* (ikan garupa *dumpling*), *entrée* (*mix vegetables, selection of mushrooms and tofu, egg noodle*), *selection of soup base* (*chicken herbal soup, pork collagen soup, vegetable soup, bak kut the soup, red snapper collagen soup and mala soup*), *selection of meats* (*Kiwami ribeye M9+, Black Angus beef short rib, Australian beef tenderloin, Australian lamb loin, Pork shoulder, Chicken breast*),

seafoods (lobster, prawn, fish red snapper, scallop, squid) and meatballs (chicken meatball, beef meatball, pork meatball, fish meatball, prawn meatball) sebagai *main course*, dan *dessert (slice fruits, mango soe, and almond pudding)*. Pada pergantian tahun baru China, Bai Yun Restaurant akan menyediakan menu spesial untuk *dinner individual Chinese hotpot*. Menu ini spesial karena terdiri dari beberapa item makanan yang premium berbeda dengan menu Bai Yun pada umumnya, dengan menambahkan: *amuse bouche* yang menggunakan *golden wagyu spring roll, mix vegetables* yang berisi tambahan *asparagus, include* dengan *premium seafoods and meats* seperti *Zwaigani Snow Crab, Bamboo Lobster, Japan Miyazaki beef A5*, dan *dessert* yang diganti menjadi *honey pineapple with original honey, mango juice with sago pearl* ditambah dengan *hot jasmine tea*

Pada spesial menu *hotpot Chinese New Year Event* yang menjadi *highlight* item adalah *Yu Sheng* terdiri dari campuran sayur-sayuran dan ikan segar, dihidangkan dalam wadah piring berdiameter sekitar 28 cm dengan *sesame sauce* sebagai *dressing*. Hidangan ini merupakan hidangan tradisional khas China yang wajib dinikmati saat Tahun Baru China, sebagai simbol dalam membawa kemakmuran dan keberuntungan. Sebelum proses memasak *hotpot*, hidangan *Yu Sheng* disajikan terlebih dahulu di tengah meja, selanjutnya keluarga tamu akan mengambil *chopstick* masing-masing untuk mengaduk *Yu Sheng* disertai dengan doa-doa tradisi China. Semua anggota keluarga bersamaan akan berseru sambil mengaduk dan mengangkat *Yu Sheng* setinggi-tingginya karena dipercaya jika diangkat semakin tinggi maka semakin besar harapan doa-doa akan tercapai.

Pembahasan ini berbeda dengan Tugas Akhir yang disusun oleh Dewi (2023) dengan judul “Pelayanan *Dinner Chinese Hotpot* oleh Waitress Bai Yun Restaurant di The Apurva Kempinski Bali”. Tugas Akhir ini menjelaskan mengenai *sequence of service* dari *dinner hotpot* setiap hari di restoran ini. Selanjutnya Niti (2023) dengan judul “Pelayanan Dimsum *Brunch* oleh Waitress di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali” menjelaskan mengenai *sequence of service* pelayanan dimsum brunch. Kedua judul sebelumnya belum membahas hal spesial untuk pelayanan spesial *dinner hotpot Chinese New Year Event*. Pada Tugas Akhir ini dibahas tentang pelayanan spesial menu *dinner hotpot* dengan *Yu Sheng* saat *Chinese New Year Event*.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik untuk memilih dan membahas mengenai bagaimana pelayanan Spesial *Dinner Hotpot Chinese New Year Event* oleh waitress pada Bai Yun Restaurant di The Apurva Kempinski Bali. Diharapkan hasil kajian Tugas Akhir ini dapat menjelaskan secara detail tentang pelayanan spesial *dinner hotpot* serta kendala-kendala yang dihadapi oleh waitress dalam memberikan pelayanan.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan spesial *dinner hotpot Chinese New Year Event* oleh Waitress di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali?

2. Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Waitress dalam pelayanan spesial *dinner hotpot Chinese New Year Event* di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Spesial *Dinner Hotpot Chinese New Year Event* oleh Waitress di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan pelayanan spesial *dinner hotpot Chinese New Year Event* oleh Waitress di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk menjelaskan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh waitress dalam memberikan pelayanan spesial *dinner hotpot Chinese New Year Event* oleh Waitress di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan

Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*

- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan spesial *dinner hotpot* dalam rangka *Chinese New Year Event* di Bai Yun Restaurant di The Apurva Kempinski Bali

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi Tugas Akhir di perpustakaan kampus Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir tentang departemen *food and beverage service* khususnya mengenai *dinner hotpot Chinese New Year Event*
- 2) Sebagai pegangan untuk Politeknik Negeri Bali dalam perbandingan antara kondisi nyata dunia industri dengan ilmu dan praktik di kampus, sehingga dapat meningkatkan perkembangan pembelajaran sesuai dengan perkembangan industri

c. Perusahaan

- 1) Sebagai referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *dinner hotpot* di Bai Yun Restaurant
- 2) Sebagai bahan acuan perusahaan dalam mengambil tindakan yang tepat untuk menghindari hambatan-hambatan saat spesial *dinner hotpot Chinese New Year Event* berlangsung

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

a. Metode Observasi

Menurut Hasanah (2016) observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta. Terdapat salah satu bentuk observasi yang disebut dengan observasi partisipan, yaitu penulis mengadakan observasi langsung dan turut ambil bagian dalam kegiatan pelayanan *dinner Chinese hotpot* di hotel. Melalui jenis metode observasi tersebut, penulis melakukan pengumpulan informasi dan data-data melalui kegiatan praktik secara langsung di industri yang berkaitan dengan pelayanan spesial *dinner hotpot Chinese New Year Event* oleh Waitress di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali

b. Metode Wawancara

Dalam penulisan proposal Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data wawancara yang berdasarkan sumber Edi (2016) menyebutkan bahwa wawancara adalah proses percakapan yang dilakukan oleh *interviewer* dan *interviewee* dengan tujuan tertentu, dengan pedoman, dan bisa bertatap muka maupun melalui alat komunikasi tertentu. Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Bayu selaku Assistant Restaurant Manager di Bai Yun Restaurant, Ibu Kunti

selaku Supervisor di Bai Yun Restaurant, dan Ibu Juni selaku Captain Bai Yun Restaurant yang memperoleh data berupa informasi keterangan mengenai pelayanan spesial *dinner hotpot Chinese New Year Event* di Bai Yun Restaurant

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yang digunakan dalam pembuatan proposal Tugas Akhir dengan membaca beberapa hasil penelitian yang terkait. Syafitri dan Nuryono (2020) menyatakan studi kepustakaan merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam materi yang terdapat di ruang perpustakaan, seperti: buku-buku, majalah, dokumen, catatan dan kisah-kisah sejarah dan lain-lainnya.

2. Analisis Data dan Metode Penyajian Hasil

Analisis data yang digunakan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yaitu analisis deskriptif kualitatif, suatu penyajian yang disusun secara sistematis dalam bentuk deskriptif terdiri dari narasi, gambar ataupun tabel, dengan mengambil sumber data dari hasil penelitian kualitatif, yang menjadi data utama dalam penulisan Tugas Akhir

Dalam penyajian hasil analisis ini menggunakan metode informal dimana penyajiannya dalam bentuk uraian kata-kata, uraian tabel maupun gambar dengan tujuan agar terkesan terurai dan lebih terperinci. Harapannya dapat membantu dalam mempermudah penjabaran isi Tugas Akhir, khususnya membahas mengenai bagaimana pelayanan spesial *dinner hotpot Chinese New Year Event* oleh waitress di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dengan uraian pembahasan mengenai pelayanan spesial *dinner hotpot Chinese New Year Event* oleh waitress di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali pada Bab IV dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Spesial *Dinner Hotpot Chinese New Year Event* oleh waitress pada Bai Yun Restaurant di The Apurva Kempinski Bali dilakukan dengan 3 tahap, yaitu: tahap persiapan, tahap pelayanan, dan tahap akhir. Tahap Persiapan dilakukan mulai dari persiapan diri, persiapan membuka Bai Yun Restaurant (*opening Bai Yun Restaurant*), dan persiapan sebelum operasional spesial *dinner hotpot Chinese New Year Event*. Kegiatan tersebut meliputi mengecek kembali *side stand area*, menyiapkan *sauce trolley*, memastikan ketersediaan peralatan operasional (*oshibory, napkin, pure napkin, dan apron*), membersihkan *hotpot*, mengisi *sterno hotpot*, mengecek reservasi *dinner*, melakukan *set-up table dinner*, meletakkan *apron* di setiap *section*, dan menyalakan *heksos*. Pada tahap pelayanan dimulai dari menyambut kedatangan tamu ke restoran, menyajikan *cold oshibory* kepada tamu, menanyakan *allergy* tamu, menjelaskan konsep, spesial menu, dan spesial *promotion dinner Chinese New Year Event*, mencatat pesanan tamu sekaligus menjelaskan kembali pesanan tamu, memasukan detail pesanan tamu pada *infrasy POS system*, menawarkan penggunaan *apron* dan pembuatan *condiment sauce* dari *sauce*

trolley, menyajikan minuman, *Yu Sheng*, dan *amuse bouche* di atas meja tamu, meletakkan *soup* ke dalam *hotpot* dan menyalakan api *hotpot*, menyajikan pesanan makanan tamu, menambahkan kembali *soup*, melakukan *double check and inspection* ke meja tamu, membersihkan meja tamu sebelum *dessert*, memberikan *cutleries dessert* dan *warm ochibory*, menyajikan *hot jasmine tea* dan hidangan *dessert*, menawarkan kopi atau teh, memperlihatkan dan memproses *bill*, mengucapkan terima kasih kepada tamu, dan membersihkan kembali meja sekaligus melakukan *reset-up table*. Pada tahap akhir, kegiatan yang dilakukan waitress meliputi: membersihkan meja, *section floor*, dan *reset-up table lunch*, mematikan musik restoran, membersihkan serta mengilapkan *chinaware* dan *silverware*, dan yang terakhir adalah mematikan lampu restoran

2. Hambatan-hambatan yang ditemui oleh waitress saat memberikan pelayanan di Bai Yun Restaurant yaitu: peralatan operasional yang kurang dan mudah hancur, berkomunikasi dengan tamu asing yang tidak bisa berbahasa Inggris, dan suara ledakan api *hotpot* yang terlalu keras

B. Saran

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan di atas maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Waitress harus selalu menerapkan sistem dekosistem (penumpukan barang dari terbesar ke terkecil dan sesuai jenisnya) setiap meletakkan peralatan di *clear up trolley*.

2. Untuk meningkatkan kemampuan waitress dalam berkomunikasi yang dengan para tamu, pihak manajemen perlu memberikan pelatihan bahasa asing khususnya Bahasa Mandarin dan Korea
3. Pihak manajemen diharapkan mengganti *hotpot* yang manual menjadi *hotpot electric* sehingga lebih aman dan efisien baik bagi para tamu maupun waitress

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, D., & Indriani, P. (2018). Mekanisme Kerja Waiter Dan Waitress Pada Departemen Food and Beverage Service Dalam Kaitan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Opi Indah Hotel. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi*, 108–113.
- Auliana, N. U. (2022). Standar Prosedur Check-in Dan Check-Out Pada Hotel Duta Syari'Ah Palembang. *Jpd*, 1(2), 2807–3703.
- Belia, P. S., & Polisda, Y. (2022). Pelayanan Prima Waitress Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30–38.
- Chen, L., Wu, S., Liu, Z., Lu, H., & Li, Y. (2014). Ingredient selection and making technology of hot pot base. *Advance Journal of Food Science and Technology*, 6(8), 998–1001. <https://doi.org/10.19026/ajfst.6.147>
- Dewanto, S. T. H., Sunyoto, & Cahyani, K. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Menu Buffet Breakfast Terhadap Minat Konsumen di Restoran Ratu Ratih Hotel Sahid Jaya Solo. *Jurnal Sariwisata Indonesia*, 14(1), 23–38. <http://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/216>
- Dewi, N. P. C. A. (2023). *PELAYANAN DINNER CHINESE HOTPOT OLEH WAITRESS BAI YUN RESTAURANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI*.
- Edi, F. (2016). *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. PT Leutika Nouvalitera. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=uS96DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Teori+Wawancara+Psikodiagnostik&ots=zJQ5vQFh7e&sig=EyggURimkugR_a12Huvo_lryi10&redir_esc=y#v=onepage&q=Teori+Wawancara+Psikodiagnostik&f=false
- Ekasari, S., & Yusrizal, F. (2018). PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA WAITRESS DI KARANG RESTAURANT KTM RESORT BATAM. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP)*, 5, 1–17.
- Estrada, F. W. A., & Juhanda, J. (2023). Kualitas Pelayanan Waitress Saat Theme Night Dinner Pada the Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 12. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1891>
- Fadlilah, J., Rachmalia, Z., & Sunarti. (2022). INTERKULTURAL MASYARAKAT NANJING DAN CHONGQING PADA PERAYAAN CHŪN JIÉ (春节). *Seminar Nasional Pembelajaran Bahasa Dan Sastra (SELASAR)*, 125–131. <http://repository.um.ac.id/id/eprint/1562>
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–

131. <https://doi.org/10.36983/japm.v8i2.93>
- Hasanah, H. (2016). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2020). Identifikasi Karakteristik pada Industri Restoran di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2), D310–D314. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i2.48350>
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Mariati, & Andreas. (2022). Delapan Tradisi Dalam Makanan Sebagai Identitas Etnis Tionghoa Kota Tanjungpinang. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 6(1), 293–302. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v6i1.13386.2022>
- Niti, K. A. P. K. (2023). *PELAYANAN DIMSUM BRUNCH OLEH WAITRESS DI BAI YUN RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI BALI*.
- Setiawan, K. A., & Pratiwi, K. T. A. (2023). Penerapan Prosedur Pelayanan Waitress Saat Pandemi di Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(10), 2327–2334. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i10.596>
- Shukri, Y., & Yacoob, N. (2020). Budaya Pemakaian dan Pemakanan Masyarakat Cina Buddha di Malaysia: Suatu Analisis Culture of Using and Eating Chinese Buddhist Society in Malaysia: An Analysis. *RABBANICA: Journal of Revealed Knowledge*, 1(1), 2756–7893. <http://www.ejournals.kias.edu.my/index.php/rabbanica/article/view/18%0A>
<http://www.ejournals.kias.edu.my/index.php/rabbanica/article/download/18/11>
- Syafitri, E. R., & Nuryono, W. (2020). Studi Kepustakaan Teori Konseling “Dialectical Behavior Therapy.” *Jurnal BK Unesa*, 53–59. <https://core.ac.uk/download/pdf/287304825.pdf>
- Tampubolon, M. (2020). TANGGUNG JAWAB ROOM SERVICE SUPERVISOR PADA DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE EMERALD GARDEN INTERNASIONAL HOTEL MEDAN. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP)*, 7, 1–15.
- Tanggok, M. I. (2015). Perayaan Tahun Baru Imlek Dalam Masyarakat Tionghoa Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Ushuluddin*, 1, 40–56.

<https://doi.org/10.15408/ushuluna.v1i1.15150>

- Trianasari, P. . (2021). *Buku Ajar Manajemen Makanan dan Minuman* (U. Salamah & M. Munir (eds.)). CV. Pustaka Learning Center.
- Tumpuan, A. (2021). Penerapan Sistem Menu Engineering Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Menu di Restoran Bintang Inti Executive Village Clubhouse. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(1), 60–73.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan waitress pada pesisi restoran di the alantara sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141–164. <https://doi.org/10.22334/jihm.v11i2.186>
- Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>
- Wardiyanta, Septiyani, R., & Rejeki, M. E. S. (2020). STUDI KASUS KUALITATIF KEBERHASILAN RESTORAN NON WARALABA DI YOGYAKARTA. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(3), 1475–1486.
- Wauran, K. J., Lamadirisi, M., & Singal, Z. H. (2021). Tradisi Perayaan Imlek Pada Masyarakat Etnis Tionghoa Di Kota Manado. *JURNAL PARADIGMA : Journal of Sociology Research and Education*, 1(2), 42–45. <https://doi.org/10.53682/jpjsre.v1i2.740>
- Witono, A., & Ramadhan, G. (2022). KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI ANGGOTA KELUARGA PADA MAKAN MALAM (Studi Fenomenologi pada Public Speaker di Kota Banjarmasin). *Al-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 9(2), 154. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i2.6895>