

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN IZAKAYA JOURNEY ALL YOU CAN EAT
EXPERIENCE OLEH PRAMUSAJI IZAKAYA BY OKU
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Shinta Massavitri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN IZAKAYA JOURNEY ALL YOU CAN EAT
EXPERIENCE OLEH PRAMUSAJI IZAKAYA BY OKU
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Shinta Massavitri
NIM 2115823032

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN IZAKAYA JOURNEY ALL YOU CAN EAT EXPERIENCE OLEH PRAMUSAJI IZAKAYA BY OKU DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Shinta Massavitri
NIM. 2115823032**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN IZAKAYA JOURNEY ALL YOU CAN EAT EXPERIENCE OLEH PRAMUSAJI IZAKAYA BY OKU DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia,M.Pd
NIP.198502102014041001



NIP.198912252022032007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



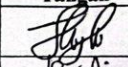
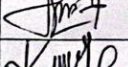
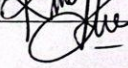
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par.
NIP.198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN IZAKAYA JOURNEY ALL YOU CAN EAT EXPERIENCE OLEH PRAMUSAJI IZAKAYA BY OKU DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh Para Dosen Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Nama: I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par NIP. 198502102014041001	
Anggota	Nama: Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. NIP. 198901172022032007	
Anggota	Nama: Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. NIP. 196012311990111001	

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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Shinta Massavitri

NIM : 2115823032

Program Studi : DIII Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN IZAKAYA JOURNEY ALL YOU CAN EAT EXPERIENCE
OLEH PRAMUSAJI IZAKAYA BY OKU
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

benar bebas dari plagiat. 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, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Shinta Massavitri

NIM : 2115823032

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience oleh Pramusaji Izakaya by Oku di The Apurva Kempinski Bali” tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh ijazah program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.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 D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum., selaku Koordinator PKL sekaligus pembimbing PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan selama penulisan Tugas Akhir.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

7. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Vincent Guironmet, selaku General Manager The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali.
10. Harrison Tompodung, selaku Director of People Training and Quality Assurance di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktek Kerja Lapangan di hotel.
11. Ibu Ni Luh Novi Aryati dan Ibu Ni Wayan Julianti, selaku Assistant Restaurant Manager di Izakaya by OKU Restaurant yang telah memberikan penulis kesempatan, bimbingan, pengetahuan, dan dukungan selama periode praktek kerja lapangan.
12. Ibu Ni Ketut Gayatri Hartini selaku Supervisor, seluruh staff dan Izakaya by OKU team, yang telah memberikan masukan, bimbingan dan dukungan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
13. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
14. Bapak I Made Sumandya dan Ibu Ni Ketut Rai Parmini, selaku kedua orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan baik emosional dan finansial, serta motivasi selama penulisan Tugas Akhir ini. serta Ni Luh Dyan Mascayarini dan Ni Nyoman Dara Masraenanda, selaku saudara kandung penulis yang telah memberikan dukungan emosional dan motivasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
15. Kepada kekasih Ida Bagus Gede Angga Prabawa Manuaba, S.Sn, yang sudah banyak meluangkan waktu mendengarkan keluh kesah seta memberikan motivasi dan dukungan selama penulisan Tugas Akhir ini

16. Teman-teman di kelas E Hotel dan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
A. Hotel.....	11
B. Food And Beverages Department	17
C. Restoran.....	19
D. Menu	23
E. Definisi All You Can Eat	24
G. Pelayanan	27
BAB III	31
GAMBARAN UMUM	31
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	31
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel	34
C. Fasilitas Lainnya	53
D. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	57
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience oleh Pramusaji Izakaya by Oku di The Apurva Kempinski Bali	64

B. Kendala-kendala yang dihadapi saat memberikan pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience.....	98
BAB V.....	103
SIMPULAN DAN SARAN	103
A. Simpulan	103
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
DAFTAR LAMPIRAN.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	31
Gambar 3. 2 Grand Deluxe Room	35
Gambar 3. 3 Junior Suite Room.....	36
Gambar 3. 4 Prestige Suite Room.....	37
Gambar 3. 5 Singasari Villa.....	39
Gambar 3. 6 Sriwijaya Villa	39
Gambar 3. 7 Majapahit Villa	40
Gambar 3. 8 Nusantara Presidential Villa.....	40
Gambar 3. 9 Parang Meeting Room.....	41
Gambar 3. 10 Kawung Meeting Room	42
Gambar 3. 11 Ikat Meeting Room	42
Gambar 3. 12 Candi Ballroom	43
Gambar 3. 13 Kashi Boardroom	43
Gambar 3. 14 Kiran Boardroom	44
Gambar 3. 15 Restaurant Izakaya by OKU Bali	45
Gambar 3. 16 Koral Restaurant	46
Gambar 3. 17 Bai Yun Restaurant	46
Gambar 3. 18 Pala Restaurant.....	47
Gambar 3. 19 Pala Roof Top Bar.....	48
Gambar 3. 20 Reef Beach Club	48
Gambar 3. 21 Selasar Deli	49
Gambar 3. 22 Kubu Pool Bar.....	49
Gambar 3. 23 L'atelier by Cyril Kongo.....	50
Gambar 3. 24 The Apurva Chapel	51
Gambar 3. 25 Amala Chapel.....	52
Gambar 3. 26 Kimaya Chapel.....	52
Gambar 3. 27 Jalak Family Kids Club	53
Gambar 3. 28 Apurva Spa.....	54
Gambar 3. 29 Apurva GYM and Fitness Center.....	55
Gambar 3. 30 Main Pool.....	56
Gambar 3. 31 Asha Boutique and Gallery	56
Gambar 3. 32 Business Center.....	57
Gambar 3. 33 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali Hotel	58
Gambar 3. 34 Struktur Organisasi Food And Beverage Service	58
Gambar 4. 1 seragam waitress Izakaya by OKU Restaurant	65
Gambar 4. 2 Bagan alur tahap persiapan diri.....	68
Gambar 4. 3 Control Music Room.....	70
Gambar 4. 4 Tombol AC Panel Room.....	70
Gambar 4. 5 Tombol Lampu Restaurant.....	71
Gambar 4. 6 Meja Infrasy POS	72
Gambar 4. 7 Meja Hostess	73

Gambar 4. 8 Table Runner	75
Gambar 4. 9 Bagan alur tahap persiapan operasional	79
Gambar 4. 10 Sakizuke (Edamamme Truffle Salt and Robusuta Miso).....	85
Gambar 4. 11 Zensai (Jagaimo and Maguro Nori)	85
Gambar 4. 12 Zensai (Takoyaki Mentai dan Isa Ebi Chawan Mushi).....	86
Gambar 4. 13 Sushi (Salmon Temaki and Vegetable Uramaki).....	87
Gambar 4. 14 Gyoza (Vegetable Gyoza, Wagyu Gyoza, Oku Karaage	88
Gambar 4. 15 Robotayaki (Chicken Teriyaki, Nasu Dengaku, Grill Saba)	89
Gambar 4. 16 Chicken Shoyu Ramen.....	90
Gambar 4. 17 Dessert (Ichigo, Mizu, Mandarin Sorbet).....	92
Gambar 4. 18 Bagan alur Tahap Pelaksanaan.....	96
Gambar 4. 19 Bagan alur Tahap Penutup	98

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe – tipe kamar Grand Deluxe Room.....	35
Tabel 3. 2 Tipe- tipe kamar Junior Suite Room.....	36
Tabel 3. 3 Tipe-tipe Prestige Suite Room.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Booklet Menu Izakaya Journey

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski Bali terletak di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua Bali, The Apurva Kempinski Bali berdiri di atas tebing Nusa Dua yang megah, dengan pemandangan Samudra Hindia dan taman tropis yang menakjubkan. The Apurva Kempinski Bali memiliki luas hingga 14 hektar sehingga The Apurva Kempinski Bali memiliki 6 restoran dan 3 bar. 6 Restoran dan 3 bar yang ada yaitu Bai-Yun Restaurant yang menyajikan *Chinese Food*, Selasar Deli yang menyajikan jajanan tradisional dan jamu tradisional, Izakaya by OKU Japanese Restaurant yang menyediakan *Japanese Food* , Reef Beach Club yang menyajikan *Western, India, Asia Food* , Pala Restaurant yang menyajikan sarapan pagi, Koral Restaurant yang menyajikan *western set-menu*, L'atelier, Rooftop Bar yang menyajikan *cocktail, shigar*, dan *shisa*, Kubu Pool Bar yang menyajikan berbagai *mocktail* dan *cocktail*. Dari keenam restoran tersebut, hanya 3 restoran yang menyediakan penawaran spesial *all you can eat experience*, yaitu Bai-yun Restaurant yang menyajikan *all you can eat dimsum* setiap *Saturday brunch*, Izakaya by OKU Japanese Restaurant yang menyajikan *all you can eat Japanese Food* setiap *Saturday brunch*, dan Pala Restaurant yang menyajikan *all you can eat buffet* setiap *Sunday brunch*.

Izakaya by OKU merupakan salah satu restoran di The Apurva Kempinski Bali yang memiliki penawaran spesial Izakaya Journey All You Can Eat Experience. Restoran khas Jepang ini memiliki keunikan, yaitu memiliki ciri khas

dapur terbuka yang dapat secara langsung melihat suasana kegiatan memasak yang dilakukan oleh *kitchen* khususnya di bagian *sushi counter*. Selain itu restoran ini memiliki konsep *family style*, dimana makanan yang dipesan bisa berbagi dengan teman maupun keluarga.

Izakaya Journey All You Can Eat Experience ada setiap hari sabtu pada saat jam makan siang yaitu mulai dari pukul 12.00 hingga 15.30 dengan harga yang sudah ditetapkan yaitu IDR 550.000++ dan Izakaya Journey All You Can Eat Experience *kids* (6-12 tahun) IDR 225.000++ maka dari itu calon konsumen lebih baik untuk membuat reservasi sebelum mencoba Izakaya Journey All You Can Eat Experience. Menu yang ditawarkan untuk Izakaya Journey All You Can Eat Experience dibuat seperti *booklet* yang berisi harga sekali bayar yang sudah ditentukan dan 18 jenis makanan dengan khas cita rasa *Jepang* yang dibuat khusus oleh koki berbakat yang berasal dari Jepang. 18 jenis makanan ini menyerupai *canape* yaitu *one bite food*, 18 jenis makanan yang disajikan pada saat Izakaya Journey All You Can Eat Experience yaitu, *truffle salt edamame*, *robosuta miso*, *jagaimo*, *Takoyaki mentai*, *ise ebi chawanmushi*, *uramaki avocado*, *salmon temaki*, *vegetable gyoza*, *wagyu gyoza*, *oku karaage*, *chicken teriyaki*, *nasu dengaku*, *saba*, *shoyu ramen*, *ichigo*, *mizu*, *mandarin sorbet*.

Pelayanan yang diberikan pada saat Izakaya Journey All You Can Eat Experience sedikit berbeda dari pelayanan *all you can eat* di restoran lainnya, yaitu menggunakan sistem pelayanan *table service* yaitu *american service* yang merupakan jenis pelayanan di restoran yang dimana konsumen dipersilakan untuk duduk dan memesan hidangan yang tersedia di *booklet* Izakaya Journey All You

Can Eat Experience kemudian pramusaji akan menyajikan hidangan tersebut di atas meja konsumen. Menu makanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience dibedakan berdasarkan kualifikasinya yaitu *sakizuke* yang berupa *truffle salt edamame* dan *robusuta miso* sebagai *amuse bouche*, *zensai* yang berupa *jagaimo*, *maguro nori*, *takoyaki mentai*, dan *chawan mushi* sebagai *starter* atau *appetizer*, *sushi sashimi* yang berupa *uramaki*, *salmon temaki*, dan *special offering* dari *chef* yaitu *spicy salmon crispy maki*, *gyoza* yang berupa *vegetable gyoza*, *wagyu gyoza*, dan *oku karaage*, *robatayaki* yang berupa *chicken teriyaki*, *nasu dengaku*, *saba*, *shoyu ramen* sebagai *main course*, *amami* yang berupa *ichigo*, *mandarin sorbet*, dan *mizu* sebagai *dessert*.

Penyajian makanan Izakaya Journey All You Can Eat disajikan setelah tamu mendapatkan spesial *welcome drink* dari Bar yaitu *Kyoto* yang merupakan *mocktail* dengan campuran *butterfly pea tea*, *coconut water*, *lychee syrup* dan *soda water*, dan berlanjut berdasarkan *course by course* berdasarkan kualifikasi yang telah disebutkan tadi. Makanan selanjutnya akan disajikan ketika tamu telah menikmati makanan hingga tersisa sedikit setelah itu pramusaji yang *incharge* akan menginfokan ke *kitchen* untuk mempersiapkan *course* selanjutnya dan hal ini berlaku untuk *course* selanjutnya hingga tamu mendapatkan *amami* atau *dessert*. Keuntungan dari Izakaya Journey All You Can Eat Experience selain *system service* yang menggunakan *table service* dan dapat mencoba 18 menu khas dari Jepang, tamu dapat menambah atau memesan kembali makanan yang mereka inginkan sepuasnya tanpa minimum order dan jika makanan tersebut tidak habis maka tamu tidak dikenai *charge*.

Jika dibandingkan dengan dua tugas akhir sebelumnya yang membahas Pelayanan Set Menu Courses Luxury Escape di Restoran Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali yang disusun oleh Ayu Diah Aryaningsih (2023) yang mana Tugas Akhir ini menjelaskan mengenai *Sequence of Service* pelayanan tamu yang memiliki voucher Luxury Escape di hari operasional biasa. Pelayanan Set Menu Courses Luxury Escape di Izakaya by OKU Bali sendiri dilakukan setiap hari dan didapatkan bagi tamu yang memiliki voucher luxury escape dengan menu makanan yang masih sama dengan menu makanan *lunch-dinner* di hari-hari biasanya yang membedakan hanya di porsi nya saja, sama hal nya dengan Pelayanan Bento Lunch di Restoran Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali oleh Muti Wahyuningsih (2022) yang mana tugas akhir ini menjelaskan mengenai *Sequence of Service* pelayanan tamu yang berkunjung ke restoran pada siang hari dan memilih menu bento, menu bento sendiri dilakukan setiap hari tetapi pada saat siang hari saja, dengan menu bento yang sama setiap harinya. Namun pada Tugas Akhir kali ini, akan membahas pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience yang hanya ada pada setiap *Saturday brunch* dengan disajikan beberapa menu makanan yang belum ada di menu makanan pada saat *lunch-dinner* dan tentu akan adanya perbedaan *Sequence of Service* dan kesan pelayanan ketika Izakaya Journey All You Can Eat Experience.

Berdasarkan pembahasan di atas, tugas akhir ini membahas tentang bagaimana Pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience oleh Pramusaji Izakaya by Oku di The Apurva Kempinski Bali. Izakaya Journey merupakan salah satu pengalaman penjelajahan cita rasa khas Jepang yang mana terdapat 18 menu. Bagi

seorang Pramusaji, haruslah memiliki pengetahuan akan *food knowledge* pada makanan dan *sequence of service* agar operasional pelayanan berjalan efektif dan lancar. Berdasarkan pemaparan tersebut penulis tertarik mengambil judul” Pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience oleh Pramusaji Izakaya by Oku di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience oleh pramusaji di Izakaya by OKU di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience oleh pramusaji di Izakaya by OKU di The Apurva Kempinski Bali dan apa solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan penulisan

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

- a. Untuk mengetahui bagaimana tahapan pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience oleh pramusaji di restoran Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali.

b. Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience di Restaurant Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali dan apa solusi yang diambil.

2. Manfaat penulisan

Manfaat penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam *Bidang Food and Beverage Service*.
- 3) Mampu mengetahui secara detail mengenai pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience di restoran Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali.

b. Bagi 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* khususnya mengenai pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience.

- 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 Izakaya Journey All You Can Eat Experience.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu kinerja pelayanan kepada tamu yang dilakukan oleh karyawan pramusaji, khususnya dalam pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Berikut merupakan metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode 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. Melalui jenis metode observasi tersebut penulis melibatkan diri sendiri secara langsung untuk mengumpulkan data dengan teknik mencatat data yang diperlukan selama

melakukan praktek kerja lapangan yang berkaitan dengan pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience (Hasyim, 2017)

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi melalui komunikasi langsung atau dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi (Mufidah & Tejomurti, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti akan wawancarai informan dengan bertemu secara langsung. Melalui metode wawancara ini penulis menanyakan secara langsung kepada Assistant Manager (Ni Wayan Julianti) dan supervisor (Ni Ketut Gayatri Hartini) Izakaya by OKU dengan menggunakan teknik catat dan teknik rekam, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience di Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali.

c. Studi Kepustakaan

Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2016). Hasil penelitian pula akan semakin kredibel apabila didukung foto – foto atau karya tulis akademik dan seni yang sudah ada. Studi pustaka adalah maka dapat dikatakan bahwa studi pustaka bisa mempengaruhi kredibilitas hasil penelitian yang dilakukan.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara

mengkoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yang penyajiannya dibuat dalam bentuk deskriptif yang terdiri dari narasi, gambar ataupun tabel, dengan mengambil sumber data dari hasil penelitian kualitatif, yang menjadi data utama dalam penulisan Tugas Akhir (Sugiyono, 2020).

Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2019).

3. Metode dan Teknik Penyajian Data Analisis

Penulis menggunakan metode penyajian hasil analisis yang dimana penulis menggunakan metode informal dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang dimana metode informal yang penyajiannya dalam bentuk uraian kata-kata, tabel maupun gambar berupa penjelasan dengan tujuan proposal Tugas Akhir ini terkesan lebih terurai dan terperinci. Sehingga akan membantu dalam mempermudah penjabaran isi Tugas Akhir penulis yang membahas mengenai bagaimana Pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience oleh Pramusaji di Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience oleh Pramusaji Izakaya by Oku di The Apurva Kempinski Bali maka dapat disimpulkan bahwa

1. Pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience oleh Pramusaji Izakaya by Oku di The Apurva Kempinski Bali dilakukan melalui tiga tahap yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup.
 - a. Tahap Persiapan terdiri dari dua bagian, yaitu persiapan pribadi dan persiapan operasional. Persiapan pribadi meliputi kehadiran tepat waktu saat *fingerprint*, menjaga penampilan dengan rapi, lengkap dan sesuai standar. Persiapan operasional meliputi *opening restaurant front area*, *opening bar area*, dan *opening restaurant back area*.
 - b. Tahap pelaksanaan meliputi menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja dan mempersilahkan untuk duduk, menjelaskan menu Izakaya Journey You Can Eat Experience kepada tamu, memberikan oshibori, mengambil pesanan untuk makanan dan minuman, menambah peralatan makan, menyajikan minuman, menyajikan *sakizuke* dan *zensai*, menyajikan *sushi*, menyajikan *gyoza* dan *karaage*, menyajikan *robatayaki*, menyajikan *ramen*, kepuasan tamu, membersihkan dan mengelap meja dari sisa makanan, menawarkan kopi atau teh, menyajikan makanan penutup dan menyajikan kopi atau teh, menyajikan *bill*, mengucapkan terimakasih kepada tamu,

mensanitasi dan mengatur ulang meja.

- c. Tahap Penutup yang meliputi mencuci peralatan dan mem-*polish*, dan meletakkan pada tempatnya, menghitung linen kotor dibawa ke laundry, men-*set up* meja kembali.
2. Kendala – kendala yang dihadapi saat Pelayanan Izakay Journey All You Can Eat Experience oleh Pramusaji Izakaya by Oku di The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasi:
 - a. Tamu merasa tidak *worth-it* dengan package Izakay Journey All You Can Eat Experience. Cara mengatasinya adalah dengan cara hostess memberikan penjelasan tentang Izakay Journey All You Can Eat Experience mulai dari harga, jumlah makanan yang didapatkan, dan menginfokan bahwa makanan bisa dipesan kembali sebanyak yang tamu inginkan. Tamu yang membawa anak kecil namun tidak mau membayar harga secara penuh diberikan Solusi yaitu tamu diberikan potongan setengah harga dari harga normal Izakaya Journey All You Can Eat Experiences. Bila tamu tetap ingin *lunch* di restoran tapi tidak mengambil Izakaya Journey akan diberikan *limited regular menu*.
 - b. Tamu dengan *food allergic* atau *food dieatary*. Cara mengatasinya dengan cara pramusaji akan menanyakan ke kitchen apakah kitchen bisa membuat menu Izakaya Journey You Can Eat Experience ke versi *food allergic* atau *food dietary* yang dimiliki tamu. Jika kitchen tidak bisa membuat menu Izakaya Journey You Can Eat Experience ke versi *food allergic* atau *food dietary* yang dimiliki tamu, pramusaji akan menyajikan *limited regular menu*.

B. Saran

1. Mengadakan pelatihan rutin terkait ke-18 menu yang disajikan dalam Izakaya Journey All You Can Eat Experience yang ditawarkan di restoran Izakaya by OKU. Pelatihan ini mencakup pengenalan dan mengidentifikasi menu yang ditawarkan pada saat Izakaya Journey All You Can Eat Experience seperti mengetahui nama makanan, *ingredients* yang terkandung di dalamnya, dan cara menyajikannya. Dan juga mengadakan pelatihan rutin terkait prosedur pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience sesuai dengan *SOP (Standard Operating Procedure)* yang berlaku.
2. Menambahkan keterangan bahan makanan pada menu Izakaya Journey All You Can Eat Experience, hal ini bertujuan pada saat tamu yang memiliki *food allergic* atau *food intolerance* dapat mengetahui kandungan tiap-tiap makanan pada menu Izakaya Journey All You Can Eat Experience.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, P. (2020). *Villa Resort Daratan Tinggi Lolai Toraja Utara*. 9–17.
- Candra, B. S., Cindy, F. N., & Gandi, M. (2022). Jual Beli Dengan Konsep All You Can Eat Dalam Perspektif Fiqih Muamalah. *Mu'amalah : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(2), 39–52. <https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/muamalah/article/view/5000>
- Diane, T. (2015). Tahapan Pelayanan Restouran. *Modul Gabung, Dr. DIANE TANGIAN, SH, M.SI*, 1–58.
- Endang, D., & Faizal, H. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Parwisata*, 4(1), 10–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/1701>
- Firmansyah, A., & Destira, Y. (2023). Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Penggunaan Bahan Baku Secara Efisien : Studi Kasus Pada Hotel Prima In Yogyakarta. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(5), 410–426. <https://doi.org/10.56799/jceki.v2i5.1750>
- Hasyim, H. (2017). 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>
- Heri, K., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food And Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4127–4137. <https://jbasic.org/index.php/basicedu/article/view/1473>
- Jolly, D. (2018). *Aktivitas Trainee pada Departemen F&B Produk dan Pelayanan di Grand Clarion Kendari*. 33–38. <http://repository.uib.ac.id/3214/>
- Lily, R., Anggraini, H., Ellys, R., & Effendy, R. Y. (2021). Analisis Rasio Keuangan Terhadap Kinerja Perusahaan Pt Eastparc Hotel, Tbk (Masa Awal Pandemi Covid-19). *COMPETITIVE Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 57. <https://doi.org/10.31000/competitive.v5i1.4050>
- Mahadika, P., & Lubis, Z. (2022). the Effect of Advertising and Food Quality on Consumer Satisfaction in All You Can Eat Restaurants. *International Journal of Digital Enterpreneneurship and Business (IDEB)*, 3(1), 31–38.
- Menteri Kebudayaan dan Pariwisata, republik indonesia. (2021). Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. *Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata*, 4(1), 88–100.
- Mufidah, L., & Tejomurti, K. (2021). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析*Title. 7(3), 6.

- Siallagan, P. B. (2023). *Perancangan Hotel Bintang 4 Di Samosir (Tema : Arsitektur Neo Vernakular)*. 2588–2593.
- Swasta, B. (2018). Perencanaan Menu. *Convention Center Di Kota Tegal*, 4(80), 4.
- Utama, J. W. I. P. (2019). Fasilitas Utama Hotel Resort Berdasarkan Civitas Pengelola Hotel Resort Di Tabanan. *Fasilitas Utama Hotel Resort Berdasarkan Civitas Pengelola Hotel Resort Di Tabanan*, 3.
- Warisan, J., & Harianto, A. (2019). Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Restoran “All You Can Eat” Di Surabaya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Wiadnyani. (2018). Teori Siklus Menu. *Journal of Materials Processing Technology*, 1(1), 1–8.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055>
<https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006>
<https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024>
<https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.12.7252>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055>
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Yira, D. (2017). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Zulkifli, H., 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>