

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI
DI LIVING ROOM RESTAURANT
THE MULIA RESORT & VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Yuni Riskyani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI
DI LIVING ROOM RESTAURANT
THE MULIA RESORT & VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Yuni Riskyani
NIM. 2115823121**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI DI LIVING ROOM RESTAURANT THE MULIA RESORT & VILLAS

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Yuni Riskyani

NIM. 2115823121

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI
DI LIVING ROOM RESTAURANT
THE MULIA RESORT & VILLAS

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing
dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada tanggal 12 Agustus 2024

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Gusti Agung Miran Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par
NIP. 199402172022032006

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



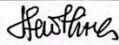


Dr. Ni Noman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI
DI LIVING ROOM RESTAURANT
THE MULIA RESORT & VILLAS**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kd Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng NIP. 199011112022032009	
Anggota	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin NIP. 196001251988031001	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd NIP. 198912252022032007	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

JURUSAN PARIWISATA

PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Yuni Riskyani

NIM : 2115823121

Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH
PRAMUSAJI DI LIVING ROOM RESTAURANT THE
MULIA RESORT & VILLAS**

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, 26 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Yuni Riskyani

NIM. 2115823121

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI DI LIVING ROOM RESTAURANT THE MULIA RESORT & VILLAS dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji di *Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

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 inii, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya 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 DIII Perhotelan sekaligus Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberi kesempatan dan bimbingan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Suryati Benniardi selaku COO (*Chief Operation Officer*) di The Mulia, Mulia Resort & Villas Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Mulia, Mulia Resort & Villas Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak I Putu Suantara selaku *Food and Beverage Service Director*, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
8. Bapak I Nyoman Sukadana selaku *manager* Living Room yang telah memberikan ilmu dan memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh *staff* The Mulia, Mulia Resort & Villas yang memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis.

10. Bapak I Wayan Gede Utama dan Ibu Ni Nyoman Astini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Pada dasarnya penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih ada kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, untuk itu kritik dan saran sangat diperlukan dari pembaca demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

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

Badung, Agustus 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
D. Metode Penulisan	7
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel	11
B. Villa	15
C. Pramusaji	15
D. Restoran	16
1. Pengertian Restoran.....	16
2. Jenis-Jenis Pelayanan di Restoran	17
3. Sequence Of Service Restaurant.....	18
E. Afternoon Tea.....	19
1. Sejarah Afternoon Tea	19
2. Pengertian Afternoon Tea	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah The Mulia, Mulia Resort & Villas.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Mulia, Mulia Resort & Villas.....	24
C. Struktur Organisasi The Mulia, Mulia Resort & Villas	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Pelayanan Afternoon Tea	60
B. Hambatan sebagai pramusaji serta solusinya	75

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	78
A. Simpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

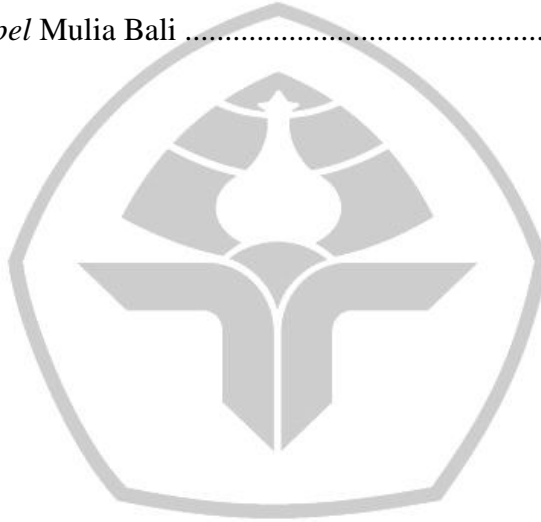
DAFTAR LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar The Mulia.....	24
Tabel 3.2 Tipe kamar Mulia Resort	24
Tabel 3.3 Tipe kamar Mulia Villas	24
Tabel 3.4 Tipe restoran The Mulia.....	25
Tabel 3.5 Tipe restoran Mulia Resort	26
Tabel 3.6 Tipe restoran Mulia Villas	28
Tabel 3.7 Tipe <i>meeting room</i> Mulia Bali	29
Tabel 3.8 Tipe <i>ballroom</i> Mulia Bali	29
Tabel 3.9 Tipe <i>chapel</i> Mulia Bali	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Mulia, Mulia Resort & Villas	22
Gambar 3.2 The Baron Suite.....	30
Gambar 3.3 The Earl Suite.....	30
Gambar 3.4 The Marquess Suite.....	31
Gambar 3.5 Mulia Grandeur	32
Gambar 3.6 Mulia Signature	32
Gambar 3.7 Royal Suite	33
Gambar 3.8 Premiere Suite	33
Gambar 3.9 Duke Suite	34
Gambar 3.10 Mulia One Bedroom Villas	34
Gambar 3.11 Mulia Family Villas	35
Gambar 3.12 Mulia Two Bedroom Villas.....	36
Gambar 3.13 Presidential Villas	36
Gambar 3.14 Mansion Villas	37
Gambar 3.15 The Lounge	38
Gambar 3.16 The Oasis.....	38
Gambar 3.17 In Room Dinning The Mulia.....	39
Gambar 3.18 Cascade Lounge	40
Gambar 3.19 The Café.....	40
Gambar 3.20 Mulia Deli	41
Gambar 3.21 The Bar	41
Gambar 3.22 Edogin	42
Gambar 3.23 ZJS Bar.....	42
Gambar 3.24 Soleil.....	43
Gambar 3.25 Sky Bar.....	44
Gambar 3.26 Table 8.....	44
Gambar 3.27 In Room Dinning Mulia Resort.....	45
Gambar 3.28 Living Room	45
Gambar 3.29 In Room Dinning Villas	46

Gambar 3.30 Courtyard Pool	47
Gambar 3.31 Splash Pool.....	47
Gambar 3.32 Ocean Pool	48
Gambar 3.33 Mulia Grand Ballroom	48
Gambar 3.34 Violet Ballroom.....	49
Gambar 3.35 Eternity Chapel.....	49
Gambar 3.36 Harmony Chapel	50
Gambar 3.37 Unity Garden	50
Gambar 3.38 <i>Fitness Center</i>	51
Gambar 3.39 Spa.....	51
Gambar 3.40 <i>Kids Club</i>	52
Gambar 3.41 Struktur Organisasi Hotel.....	53
Gambar 3.42 Struktur Organisasi <i>Department</i>	54
Gambar 4.1 Penyajian <i>Starling Tea Stand Afternoon Tea</i>	61
Gambar 4.2 <i>Tiers Pertama Asian Afternoon Tea</i>	63
Gambar 4.3 <i>Tiers Kedua Asian Afternoon Tea</i>	64
Gambar 4.4 <i>Tiers Ketiga Asian Afternoon Tea</i>	66
Gambar 4.5 <i>Tiers Pertama Classic Afternoon Tea</i>	68
Gambar 4.6 <i>Tiers Kedua Classic Afternoon Tea</i>	69
Gambar 4.7 <i>Tiers Ketiga Classic Afternoon Tea</i>	71
Gambar 6.1 <i>Grooming Hotel</i>	82
Gambar 6.2 Aturan Karyawan Hotel	83
Gambar 6.3 <i>Drink List Afternoon Tea</i>	84
Gambar 6.4 Seragam Living Room Restaurant	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Standar *Grooming* Hotel

Lampiran 2 Aturan Karyawan Hotel

Lampiran 3 *Drink List Afternoon Tea*

Lampiran 4 Seragam Living Room Restaurant



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang. Hotel merupakan tempat bagi wisatawan untuk bermalam atau menggunakan fasilitas tertentu. Hotel diperuntukkan bagi masyarakat umum dan dikelola secara komersial. Industri hotel mengalami persaingan yang ketat, di mana manajemen hotel berlomba-lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat wisatawan. Berbagai jenis makanan, hiburan, dan fasilitas lain dibangun untuk menunjang operasional hotel agar tetap dapat bertahan di tengah persaingan.

Salah satu industri yang bergerak di bidang jasa perhotelan adalah The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali sebagai hotel bintang lima yang berlokasi di Nusa Dua. Hotel ini dibuka pada tanggal 12 Desember 2012 yang didirikan oleh Mulia Grup, yang terbagi menjadi 3 properti, yaitu The Mulia, Mulia Resort dan Mulia Villas. The Mulia Mulia Resort & Villas Nusa Dua terletak 15 km dari Bandara I Gusti Ngurah Rai. The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali memiliki kemewahan fasilitas dan *resort* yang indah sehingga hotel ini menjadi salah satu hotel yang terbaik di dunia.

Pelayanan makanan dan minuman di hotel berada di bawah *Food and Beverage Department*. Departemen ini terbagi menjadi dua bagian di Hotel The

Mulia, Mulia Resort & Villas, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* adalah departemen yang bertanggung jawab pada fasilitas penyediaan makanan sedangkan *Food and Beverage Service Department* adalah departemen yang bertanggung jawab dalam penyediaan minuman, baik itu *cocktail*, *mocktail*, dan juga kopi. Menurut Mertayasa (2016:2) *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel.

Food and Beverage Service memiliki beberapa *section* seperti *room service*, *banquet* dan *bar*, dalam melayani tamu pramusaji atau *waiter/waitress* merupakan seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran dan bar (Marsum dan Fauziah, 2016). Masing-masing hotel memiliki SOP yang harus diterapkan agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar. Menurut Lembu (2018) *Sequence of service* merupakan tahapan dalam sistem suatu pelayanan makanan dan minuman yang umumnya dilakukan oleh pramusaji pada saat tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran.

Salah satu outlet pendukung yang berada di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali, yaitu Living Room Restaurant yang merupakan outlet dengan konsep *Library* yang menawarkan *A'la Carte* menu dan minuman alkohol maupun tidak beralkohol, makanan ringan serta melayani *afternoon tea*. *Afternoon tea* merupakan paket yang ditawarkan The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua kepada tamu yang menginap dan hanya bisa dinikmati dari pukul 16.00 sampai dengan 18.00 di outlet Living Room Restaurant dan terdapat *live*

cooking dengan menu yang berbeda setiap harinya dan ada juga atraksi yaitu sunset serenade yang diadakan setiap hari kamis. *Afternoon tea* di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali memiliki dua pilihan, yaitu *classis afternoon tea* dan *Asian afternoon tea* yang dihidangkan menggunakan *sterling tea stands* dengan beragam varian rasa dari manis sampai gurih. Pelayanan *afternoon tea* di Living Room Restaurant dilayani oleh beberapa *waiter* yang profesional. Pelayanan *afternoon tea* pada dasarnya hampir sama dengan pelayanan makanan lainnya hanya terdapat beberapa tahapan yang membedakan seperti penyajian makanan ringan (*tapas*) sebagai pembuka dan penyajian *afternoon tea* menggunakan *sterling tea stand* yang memiliki ciri khas tersendiri.

Putri, dkk (2022) yang melakukan observasi tentang “Pembuatan Canape (*High Tea Menu Set*) oleh Chef De Partie pada Gardemanger di The Westin Resort Nusa Dua, Bali” laporan tersebut memuat beberapa SOP yang dimulai dari tahap persiapan terdiri dari persiapan diri, alat, dan bahan dalam pembuatan *high tea menu set*, tahap pembuatan menjelaskan tentang proses pembuatan canapé, dan yang terakhir yaitu tahap penyajian di mana tahap ini menjelaskan tentang penyajian atau presentasi akhir dari canapé yang dibuat.

Antika, dkk (2023) telah melakukan observasi tentang “*Sequences Of Service Afternoon Tea* oleh *Waiter The Bar* di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali” laporan tersebut memuat standar operasional prosedur yang diterapkan di setiap outlet. Menu *afternoon tea* yang ada di *outlet* The Bar memiliki kesamaan dengan *outlet* Living Room Restaurant. SOP yang ada di The Bar dimulai dari Tahap Persiapan (*Preparation*) menyiapkan seluruh peralatan

dan perlengkapan *ready to use*, tahap kedua yaitu Tahap pelaksanaan pada jalannya operasional *Afternoon Tea* di The Bar serta menjalankan *Sequences of Service* dengan baik dalam melayani tamu, Tahap terakhir yaitu tahap penutupan memastikan semua barang yang di *set-up* kembali ke tempat semula dengan keadaan aman dan bersih dan me-*nonaktifkan* semua peralatan dan *machine* yang digunakan pada proses operasional.

Terdapat perbedaan pada laporan Putri, dkk (2022) yang melakukan observasi tentang “Pembuatan Canape (*High Tea Menu Set*) oleh Chef De Partie pada Gardemanger di The Westin Resort Nusa Dua, Bali” di mana pada laporan tersebut tidak spesifik dalam menangani pelayanan *afternoon tea*, untuk pembuatan canapé lebih merujuk ke *kitchen* dan pelayanan diserahkan ke *waiter/ess*. Menu *afternoon tea* juga berbeda dengan Living Room restoran di The Mulia, Mulia Resort & Villas. Sama halnya dengan Antika, dkk (2023) yang telah melakukan observasi tentang “*Sequences Of Service Afternoon Tea* oleh Waiter The Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali” di mana pada laporan tersebut terdapat perbedaan contohnya dari segi outlet yang berbeda, untuk *drink list* tamu *afternoon tea* The Bar akan di *charge to room*. *Afternoon tea* Living Room sudah *include* dengan harga kamar, dan untuk kapasitas tamu *afternoon tea* lebih dominan atau lebih banyak peminat oleh tamu *villas* di Living Room.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam proposal berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Living Room *restaurant* The Mulia Resort & Villas?
2. Apa sajakah hambatan sebagai pramusaji saat melayani *afternoon tea* di Living Room *restaurant* The Mulia Resort & Villas dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk menjelaskan pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas.
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam melayani *afternoon tea* di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas dan menjelaskan solusinya.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, dan mahasiswa diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mahasiswa diharapkan mampu memahami Pelayanan Afternoon Tea di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas.
- 3) Mahasiswa diharapkan dapat menumbuhkan sikap tanggung jawab, disiplin, mandiri, dan inisiatif.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun Tugas Akhir dan Buku Ajar tentang *Food and Beverage Service*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Diharapkan dapat mengambil tindakan dan solusi dari hambatan hambatan yang dialami oleh pramusaji di Living Room Restaurant.
- 2) Diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan oleh pihak Living Room Restaurant untuk menyempurnakan kualitas pelayanan.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian Tugas Akhir. Beberapa metode yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung atau tanpa mediator. Metode observasi ini dilakukan dengan cara mengunjungi atau terlibat langsung mengenai bagaimana Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh periset atau orang yang berharap mendapat informasi, dan informan merupakan orang yang dianggap memiliki informasi yang penting mengenai suatu objek. Wawancara dilakukan secara langsung dengan seorang *captain waiter* di Living Room Restaurant guna memperoleh informasi yang dibutuhkan mengenai Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah suatu metode yang berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian ini tidak terlepas dari literatur-literatur ilmiah.

2. Metode analisis data

Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu analisis deskriptif, metode menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan menguraikan data secara detail dan disesuaikan dengan pihak yang kompeten, dengan apa adanya yang berkaitan dengan Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas.

Metode penyajian hasil yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Dalam penyajian ini, data yang disampaikan dengan kata-kata biasa, kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca, dan disertai dengan gambar untuk menjelaskan bagaimana dengan Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas.

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, dan Sistematika Penulisan

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pengertian hotel, klasifikasi hotel, pengertian restoran, jenis-jenis pelayanan di restoran, *sequences of service* restoran, sejarah dan pengertian *afternoon tea*

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

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



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab empat diatas, terdapat beberapa tahapan pada Pelayanan Afternoon Tea di Living Room Restaurant The Mulia Resort Villas dimulai dari tahap persiapan, dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan, dan yang terakhir adalah tahap akhir atau penutup. Berikut kesimpulan yang penulis dapatkan, sebagai berikut:

1. Pelayanan Afternoon Tea di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas terdiri dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan yang terakhir adalah tahap penutup. Berikut penjelasan dari masing-masing tahap secara singkat, sebagai berikut:
 - a. Dimulai dari persiapan restoran, *set up afternoon tea* di meja, *grooming*, sampai dengan persiapan yang dilakukan oleh *kitchen* dan *bar*.
 - b. Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan, tahap ini semua pramusaji sudah harus siap untuk melayani *afternoon tea* di restoran, siap untuk menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja, sampai dengan tamu selesai makan.
 - c. Tahap akhir, pada tahap ini pramusaji bersiap untuk melakukan *clear up* meja dan membersihkan sisa-sisa dari *canapé* pada *afternoon tea*.
2. Pada saat *afternoon tea* dimulai, ada beberapa hambatan beserta solusi yang dapat penulis simpulkan ketika berada di restoran, sebagai berikut:
 - a. Persiapan *canapé*, *tiers*, dan *beverage* yang terlalu lama datang sehingga dapat menyebabkan komplain dari tamu, solusi yang dapat penulis berikan

adalah mempersiapkan persiapan *afternoon tea* lebih awal dan kerja sama sangat diperlukan antar departemen

- b. Tamu yang menunggu terlalu lama karena *full seat* ketika *afternoon tea*, solusi yang dapat penulis berikan adalah melayani tamu yang sedang menunggu dengan menyuguhkan minuman atau makanan ringan lainnya
- c. Ketika *afternoon tea* berlangsung banyak lalat hinggap diatas meja, solusinya adalah ketika *clear up* meja pramusaji harus memastikan meja dalam keadaan bersih lalu usahakan memasang lilin diatas meja untuk mencegah lalat hinggap di atas meja serta memasang *fly catcher* di setiap sudut area restoran

B. Saran

Setelah melakukan pengamatan selama tiga bulan pada saat praktik kerja lapangan di Living Room The Mulia Resort Villas, penulis dapat memberikan beberapa saran kepada Living Room dengan harapan agar dapat memperlancar operasional *afternoon tea* di outlet Living Room Restaurant. Saran yang dapat penulis diberikan adalah menambah *training/daily worker/apprentice/staff support* ke Living Room Restaurant agar tidak terjadi pelayanan yang lambat datang karena tidak ada yang mengantar makanan atau minuman ke meja tamu untuk menghindari terjadinya komplain dan yang selanjutnya saling komunikasi antar departemen restoran jika tamu yang menunggu sudah diluar kapasitas salah satunya yaitu berkomunikasi dengan tamu bahwa ada The Lounge yang melayani *afternoon tea* di The Mulia, khususnya hostess yang menginformasikan kepada tamu untuk bisa beralih pindah ke outlet lain agar *benefit afternoon tea* yang di dapat bisa dipergunakan atau dengan memberikan informasi kepada mengenai

waktu maksimal untuk menikmati *afternoon tea* terkait dengan perihal adanya *full seating*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Antika, D.P, M. Ruki, dan I.B. Manuaba (2023) *Sequences of Service Afternoon Tea oleh Waiter The Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali*. Diploma thesis, Politeknik Negeri Bali.
- cnnindonesia.com (2019) Sejarah Tradisi Minum Teh di Inggris. Diakses pada 21 Januari 2024 URL <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20190724172445-262-415195/sejarah-tradisi-minum-teh-di-inggris>
- omnibali.com (2022) Tempat Menikmati Afternoon Tea di Bali Bersama Pasangan. Diakses pada 22 Januari 2024 URL <https://omnibali.com/tempat-menikmati-afternoon-tea-di-bali/?amp=1>
- Lembu, M. (2018). Pelaksanaan Squence of Service Guna Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Benteng Restoran Hotel Santika Premiere Dy Andra Medan Diunduh dari <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/12747>
- Marsum W. A., dan S. Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta. Andi
- Mertayasa, I.G.A. (2016). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Nifati, N.M & Purwidiani, N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di Restaurant Terakota Café Verwood Hotel and Serviced Residence Surabaya. *Jurnal Online Program Studi SI Tata Boga - Fakultas Teknik UNESA*. Vol. 7 (2) 1-8.
- Prakoso, (2017). *Front Office Praktik*. Malang: Gava Media
- Putri, N.L.P.A.B, T.R. Pamularsih, dan I.W. Jendra (2022) *Pembuatan Canape (High Tea Menu Set) oleh Chef De Partie pada Gardemanger di The Westin Resort Nusa Dua Bali*. Diploma thesis, Politeknik Negeri Bali.
- Sariyah, (2022). Standar Profesi Pramusaji Pada Departemen Food and Beverage Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru Diunduh dari <https://jom.unri.ac.id>
- scribd.id (2022) SOP Restoran Café. Diakses pada 20 Januari 2024 URL <https://www.scribd.com/document/468689318/SOP-Restoran-cafe>
- Smaradhana, N. S., & Lutfie, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di The 1o1 Hotel Bandung Dago. *E-Proceeding of Applied Science*. Vol.3, No.2 p. 473.
- Sulastyono, A (2017) *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Suwena, I.Kt dan I.G.N Widyatmaja. (2010). *Pengantar Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar : Udayana University Press.
- Khusnul, L. dan, & Ugie, Y. (2018). Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan. Retrieved from <https://osf.io/ky6d5/>