

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN MEGIBUNG ALFRESCO
OLEH PRAMUSAJI DI PAON BALI RESTO AND BAR
HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Dwi Putra Diatmika

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PELAYANAN MEGIBUNG ALFRESCO
OLEH PRAMUSAJI DI PAON BALI RESTO AND BAR
HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Dwi Putra Diatmika

NIM. 2115823159

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN MEGIBUNG ALFRESCO OLEH PRAMUSAJI DI PAON BALI RESTO AND BAR HILTON BALI RESORT

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

I Made Dwi Putra Diatmika

NIM. 2115823159

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

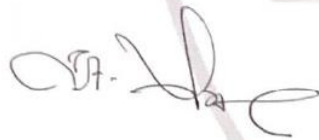
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN MEGIBUNG ALFRESCO
OLEH PRAMUSAJI DI PAON BALI RESOT AND BAR
HILTON BALI RESORT**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada, 2 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M. Kom
NIP. 196303231990031001

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

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

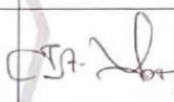




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN MEGIBUNG ALFRESCO OLEH PRAMUSAJI DI PAON BALIRESTO AND BAR HILTON BALI RESORT

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

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M. Kom NIP. 196303231990031001	
Anggota	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S. Tr. Par., M. Par NIP. 199402172022032006	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M. Pd NIP. 198912252022032007	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Made Dwi Putra Diatmika
NIM : 2115823159
Program Studi : D III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PELAYANAN MEGIBUNG ALFRESCO
OLEH PRAMUSAJI DI PAON BALI RESTO AND
BAR HILTON BALI RESORT

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, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



I Made Dwi Putra Diatmika

NIM. 2115823159

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Pelayanan Megibung Alfresco Oleh Pramusaji di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Megibung Alfresco Oleh Pramusaji di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekertaris 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 Koprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M. Kom, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak I Putu Martha Kusuma Dinata, selaku Training Manager/Human Resource Hilton Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Grand Hyatt Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Nyoman Wisnawa, selaku Paon Bali Resto and Bar Manager Hilton Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
8. Bapak I Wayan Adiakta, selaku Assistant Manager Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staff Food Beverage Service yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Gede Suradana dan Ibu Ni Putu Sriati 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, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, Agustus 2024

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
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.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Pengertian Resort.....	10
3. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Food and Beverage Departement	13
1. Pengertian Food and Beverage	13
2. Bagian – bagian Food and Beverage	14
C. Restoran.....	15
D. Bar	15
E. Pelayanan	16
1. Pengertian Pelayanan.....	16
2. Jenis – Jenis Pelayanan.....	17
F. Menu	18
G. Pengertian Pramusaji	19
H. Pengertian Megibung Alfresco.....	20
1. Pengertian Megibung.....	20
2. Pengertian Alfresco	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22

A.	Lokasi dan Sejarah Hilton Bali Resort	22
1.	Lokasi Hilton Bali Resort	22
2.	Sejarah Hilton Bali Resort	23
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Hilton Bali Resort	24
1.	Bidang Usaha	24
2.	Fasilitas Hotel	30
C.	Struktur Organisasi Hilton Bali Resort	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
A.	Pelayanan Megibung Alfresco Oleh Pramusaji di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort	41
1.	Tahap Persiapan	41
2.	Tahap Pelaksanaan	44
3.	Tahap Akhir	53
B.	Kendala yang dihadapi dan solusinya	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		57
A.	Simpulan	57
B.	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		60



 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penjualan Kamar Hilton Bali Resort	24
Tabel 3. 2 Penjualan Makanan dan Minuman Hilton Bali Resort	26
Tabel 3. 3 Kapasitas Graha Paruman Hilton Bali Resort, 2024	28
Tabel 3. 4 Kapasitas Graha Sawangan Hilton Bali Resort, 2024.....	28



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hilton Bali Resort, 2024.....	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi secara umum Hilton Bali Resort, 2024	35
Gambar 3. 3 Struktur organisasi Food and Beverage Hilton Bali Resort, 2024.....	36
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Paon Bali Resto and Bar, 2024	37
Gambar 4. 1 Set up table Taman Sari, 2024	43
Gambar 4. 2 Set up cutleries indoor, outdoor dan Taman Sari, 2024	44
Gambar 4. 3 Sikap Pangananjali untuk menyambut tamu.....	45
Gambar 4. 4 Seating the Guest.....	46
Gambar 4. 5 Presenting menu	47
Gambar 4. 6 Serving food Magibung Land, 2024	49
Gambar 4. 7 Presenting the bill.....	51



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Menu Paon Bali Resto and Bar	61
Lampiran 2 Area Paon Bali Outside.....	61
Lampiran 3 Area Paon Bali Inside	61



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Destinasi wisata di Indonesia tersebar di beberapa Provinsi, salah satunya adalah Provinsi Bali. Pulau Bali telah diakui dunia sebagai salah satu tempat wisata tropis yang banyak dikunjungi, mempunyai keindahan alam mulai dari pegunungan, lembah, pertanian, budaya, pantai bahkan wisata bawah laut. Bali memiliki banyak daerah yang cukup terkenal pariwisatanya seperti, Ubud, Canggu, Kuta, Pecatu dan juga Nusa Dua. Nusa Dua adalah daerah yang berada di Kabupaten Badung, Nusa Dua memiliki destinasi wisata antara lain, Pantai Geger, Tanjung *Water Sport* dan juga terdapat adanya daerah khusus BNDCC (Bali Nusa Dua Convention Center) yang sering digunakan dalam acara rapat atau pertemuan – pertemuan penting antar negara seperti WWF, KKT APEC, dan juga G-20.

Hilton Bali Resort merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di daerah Nusa Dua, Bali yang diresmikan pada tanggal 14 Desember 1996. Dengan bangunan yang berdiri pada batu cadas berketinggian 40meter dari tepi pantai Samudra Hindia, hotel ini menawarkan berbagai pengalaman menarik terutama untuk hal yang menyenangkan para tamu yang datang. Berdiri selama 28 tahun membuat hotel ini terus berkembang dalam memberikan pelayanan akomodasi yang menjadi salah satu tempat menginap favorit tamu. Namun dalam hal

tersebut membutuhkan bantuan Sumber Daya Alam (SDM) yang profesional dibidang perhotelan, seperti: *Food and Beverage Departement*, *Fronf Office Departement*, *Accounting Departement* dan sebagainya. *Food and Beverage Departement* menjadi salah satu bagian yang sangat berpengaruh dalam mencapainya target kesuksesan tersebut.

Food and Beverage Service merupakan sekumpulan orang yang umumnya bertugas untuk menyediakan atau memberikan jasa pelayanan dan penyajian hidangan baik makanan maupun minuman. Menjadi salah satu bagian penyumbang *revenue* terbanyak selain dari penjualan kamar, seseorang yang bekerja di departemen ini memiliki tanggung jawab untuk menyebarkan segala informasi, utamanya mengenai *product knowledge* seperti makanan dan minuman yang dijual di restoran – restoran yang ada di Hilton Bali Resort. Adapun bagian – bagian dalam *Food and Beverage Departement* di Hilton Bali Resort yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*.

Hilton Bali Resort sendiri memiliki 5 restoran sebagai fasilitas pendukung diantaranya: *Dellicatesen*, *The Grain Restaurant*, *Paon Bali Resto and Bar*, *The Shore*, *The Brezee*. Selain kelima restoran diatas, *Paon Bali Resto and Bar* merupakan fasilitas pelayanan untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman yang memiliki konsep *Balinese*. Konsep *Balinese* yang diambil oleh *Paon Bali Resto and Bar* itu menampilkan gaya kuliner makanan khas Indonesia. Restoran ini buka untuk *lunch* dan *dinner*, untuk *lunch* menggunakan konsep dari nasi campur dan untuk *dinner* sama

seperti *lunch*, namun yang membedakannya adalah adanya menu special yang ditawarkan yaitu Menu Megibung yang menggunakan *Set Menu Package Dinner* menggunakan *Table D'hote Menu* yaitu satu set hidangan *menu* dengan susunan hidangan lengkap seperti: *appetizer, soup, maincourse* sampai *dessert* dengan satu harga dan paket.

Konsep megibung itu sendiri diambil dari tradisi yang berasal dari daerah Karangasem, yang daerahnya terletak diujung timur Pulau Bali. Megibung berasal dari kata “gibung” yang diberi awalan “me”, jadi “gibung” yang artinya kegiatan yang dilakukan oleh banyak orang, yakni saling berbagi, antara satu orang dengan lainnya. Megibung sendiri diartikan suatu kegiatan yang dilakukan oleh banyak orang untuk duduk makan bersama dan saling berdiskusi bertukar pendapat.

Setiap hotel memiliki fasilitas pelayanan makanan dan minuman dengan konsep yang berbeda beda. Seperti pada tugas akhir yang telah dibuat oleh Ni Kadek Mita Purnama Sari, tahun 2017 yang berjudul “Prosedur Pelayanan *Rijtaffel Dinner* oleh Pramusaji di Crystal Blue Restaurant pada Samabe Bali Suites and Villa’s”, ditulis bahwa menu yang disajikan yaitu menggunakan konsep menu makanan *Westernfood*, yang dimana tidak terdapat ciri khas makanan Nusantara. Dalam tugas akhir ini terdapat perbedaan yang ditemukan yaitu terletak pada jenis makanan yang dihidangkan, dalam tugas akhir tersebut menjelaskan bahwasannya makanan yang dihidangkan bertemakan *Westernfood*. Kemudian dalam tugas akhir Ni Putu Diah Arianti, tahun 2023 yang berjudul “Pelayanan

Table D'hote Dinner New Year Event oleh *Waiter/Waitress* pada Harsono Boutique Resort Bali. Ditulis bahwa menu tersebut dengan cara pelayanan yang sama namun adanya menu tersebut hanya pada saat event New Year. Ditemukan perbedaan yang terletak pada penyajian yang hanya dilakukan setahun sekali yaitu pada New Year Event. Berbeda dengan halnya Megibung Alfresco yang berada di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort, pelayanan ini bisa didapatkan setiap hari dan juga bisa dinikmati oleh tamu yang menginap maupun tamu yang tidak menginap di hotel. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas bagaimana Pelayanan Megibung Alfresco dengan judul “Pelayanan Megibung Alfresco oleh Pramusajo di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort”.

Adanya Tugas Akhir ini, penulis berharap agar tugas ini dapat menjadi gambaran dan pandangan betapa pentingnya seorang *waiter/waitress* di sebuah restoran dalam memberikan pelayanan dan kepuasan kepada tamu maupun perusahaan serta juga memberikan gambaran bagaimana keunikan tradisi khususnya di Pulau Dewata ini yang mungkin saja bisa diangkat atau dikembangkan lagi untuk sebagai keuntungan itu sendiri ke khalayak luar.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan Megibung Alfresco oleh Pramusaji di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan cara mengatasi oleh seorang pramusaji dalam Pelayanan Megibung Alfresco oleh Pramusaji di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan Megibung Alfresco oleh Pramusaji di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Mendeskripsikan Pelayanan Megibung Alfresco oleh Pramusaji di Paon Bali Resto and Bar and Bar Hilton Bali Resort.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi dan cara mengatasi oleh seorang pramusaji dalam menangani Pelayanan Megibung Alfresco oleh Pramusaji di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort.

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.

- 2) Menambah pengetahuan, wawasan serta kemampuan dalam menangani pelayanan dibidang Food and Beverage Service.
- 3) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi serta cara mengatasi kendala tersebut oleh pramusaji dalam Pelayanan Megibung Alfresco di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai salah satu yang dapat digunakan sebagai sumber data dan bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan mahasiswa di Jurusan Pariwisata.
- 2) Untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan pikirannya melalui penulisan Tugas Akhir.

c. Perusahaan

Sebagai saran, masukan dan kritikan untuk Hilton Bali Resort khususnya dalam Pelayanan Megibung Alfresco sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan mutu dan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode observasi, wawancara maupun studi kepustakaan.

a. Observasi

Metode observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami, dan terlibat langsung dalam proses

Pelayanan Megibung Alfresco oleh Pramusaji Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort.

b. Wawancara

Metode wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan tentang Pelayanan Megibung Alfresco oleh Pramusaji Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti: buku dan jurnal kepariwisataan.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis dan penyajian hasil yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir adalah menggunakan metode analisis deskriptif yaitu: kualitatif

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 Pelayanan Megibung Alfresco oleh Pramusaji di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort.

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 menjelaskan tentang langkah – langkah Pelayanan Megibung Alfresco dan kendala yang dihadapi serta solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

5. Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penyusunan Tugas Akhir ini.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Peyananan Megibung Afresco memiliki 3 tahapan yang terdiri dari :

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan persiapan area kerja. Dalam tahap persiapan seorang pramusaji harus memperhatikan kebersihan diri dari ujung rambut hingga ujung kaki, sedangkan tahap area kerja terdapat beberapa hal yang harus dikerjakan, antara lain: *briefing*, melakukan *set up indoor*, *outdoor* dan Taman Sari seperti menata *plasmate*, mempersiapkan menu, melipat *napkin* berbentuk *pyramid*, *set up fork, knife* dan *spoon*.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dibagi menjadi dua yaitu memberikan pelayanan kepada tamu yang sudah melakukan reservasi dan yang belum reservasi. Pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji antara lain: *welcoming the guest*, *seating the guest*, *presenting menu*, *taking order*, *repeating order*, *serving food and beverage*, *check quality*, *clearing up*, *presenting the bill*, *bid farewell to the guest*.

c. Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan tahap kegiatan menutup restoran, beberapa hal yang harus dilakukan oleh pramusaji yaitu melakukan *clear up*, merapikan meja, melakukan *polishing*, mengumpulkan *napkin*, mematikan lampu.

2. Kendala dan Solusi

a. Cuaca yang tidak menentu menjadi kendala utama dalam pelayanan Megibung Alfresco, dan Solusi yang dapat dilakukan yaitu menyiapkan tenda atau payung besar.

b. Kurangnya koordinasi antar department menjadi kendala dalam pelayanan Megibung Alfresco, dan Solusi yang dapat dilakukan yaitu mengadakan briefing harian untuk meningkatkan koordinasi.

c. Kesulitan dalam menyajikan hidangan tradisional dalam satu nampan besar menjadi kendala dalam pelayanan Megibung Alfresco, dan Solusi yang dapat dilakukan yaitu melakukan pelatihan khusus tentang penyajian hidangan tradisional Bali kepada pramusaji.

d. Interaksi dengan Pelanggan dari Berbagai Latar Belakang Pramusaji juga perlu dilatih untuk menyesuaikan diri dalam berinteraksi dengan pelanggan internasional.

B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan kepada pramusaji untuk lebih meningkatkan pelayanan Megibung Alfresco di Paon Bali Restaurant:

1. Melakukan Pelatihan Rutin:

Pramusaji perlu memperdalam kemampuan bahasa asing, terutama bahasa Inggris, untuk melayani tamu internasional dengan lebih baik. Hotel dapat menyediakan kursus bahasa asing bagi pramusaji, sehingga mereka lebih percaya diri dalam berkomunikasi dan menjelaskan detail tradisi megibung dengan tamu asing.

2. Pengetahuan Produk

Pramusaji harus memiliki pemahaman mendalam tentang menu yang disajikan serta tradisi megibung. Pelatihan berkala mengenai berbagai jenis hidangan yang ditawarkan dan makna budaya di balik megibung akan mempersiapkan pramusaji untuk menjawab pertanyaan tamu dengan lebih baik dan memberikan rekomendasi yang sesuai.

3. Cepat tanggap

Pramusaji harus dilatih untuk tanggap terhadap kebutuhan tamu dan segera memberikan respon atau bantuan yang dibutuhkan. Pramusaji juga harus diajarkan pentingnya kerjasama tim dalam memberikan pelayanan megibung alfresco.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo ,2016:1-2, Yogyakarta: Restaurant dan pelayanan.
Bandung: Penerbit Alfabeta
- Chair, Ira Meirina; Pramudia, Hero. 2017. *Hotel Room Division*
Depok: Penerbit Kencana.
- Eko Sugiarto. 2019. *Kamus Istilah Pariwisata Indonesia*. Yogyakarta:
Pustaka Referensi.
- Kanedi, Indra. dkk. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan
Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota
Bengkulu. Jurnal Pseudocode. Vol. 4. No. 1. Bengkulu: Universitas
Bengkulu
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2018. Manajemen Pemasaran. Jakarta:
PT INDEKS
- Marsum ,2016:90. Restoran dan Segala Permasalahannya.
- Martino, I Wayan, 2019. *Pelayanan Room Service Oleh Waiter*. Jimbaran:
Tugas Akhir Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- Ni Kadek Mita Purnama Sari: 2017 yang berjudul “Prosedur Pelayanan
Rijstafell Dinner oleh Pramusaji di *Crystal Blue Restaurant* Pada
Samabe Bali Suites and Villas.
- Ni Putu Diah Arianti: 2023 yang berjudul “*Pelayanan Table D’hote Dinner*
New Year Event oleh *Waiter/Waitress* pada *Harsono Boutique Resort*
Bali.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di*
Restoran Internasional. Surabaya: Paramitha.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI