

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SUNDAY DIMSUM OLEH PRAMUSAJI  
DI TABLE 8 RESTAURANT  
THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Dela Asri Dana Laudika**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SUNDAY DIMSUM OLEH PRAMUSAJI  
DI TABLE 8 RESTAURANT  
THE MULIA, MULIARESORT AND VILLAS NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Dela Asri Dana Laudika  
NIM: 2115823014**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN SUNDAY DIMSUM OLEH PRAMUSAJI DI TABLE 8 RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA BALI**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir  
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Dela Asri Dana Laudika  
NIM. 2115823014**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN SUNDAY DIMSUM OLEH PRAMUSAJI**  
**DI TABLE 8 RESTAURANT**  
**THE MULIA, MULIARESORT AND VILLAS NUSA DUA**  
**BALI**

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

Pembimbing I,



Pembimbing II,



**Kanah, S.Pd., M.Hum**  
**NIP. 197004121998022001**

**Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc**  
**NIP. 199001132019032015**

**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 SUNDAY DIMSUM OLEH PRAMUSAJI  
DI TABLE 8 RESTAURANT  
THE MULIA, MULIARESORT AND VILLAS NUSA DUA  
BALI**

Tugas akhir ini telah disahkan oleh Para Penguji dan Koordinator Program Studi D-III  
Perhotelan Politeknik Negeri Bali Pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kanah, S.Pd., M.Hum NIP.197004121998022001	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. NIP. 198912252022032007	
Anggota	I Ketut Suja, SE., M.Si NIP. 196412311990031031	

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

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



**Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng  
NIP. 1990112022032009**



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 : Dela Asri Dana Laudika

NIM : 2115823014

Program Studi : D III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PELAYANAN SUNDAY DIMSUM OLEH  
PRAMUSAJI DI TABL 8 RESTAURANT THE  
MULIA, MULIA RESORT & VILLA NUSA DUA  
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, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Dela Asri Dana Laudika

NIM. 2115823014

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul PELAYANAN SUNDAY DIMSUM OLEH PRAMUSAJI DI TABLE 8 RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA BALI dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan tahapan Pelayanan Sunday Dimsum Oleh Pramusaji di Table 8 Restaurant The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 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 ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SS.Par., M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M. Hum, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamulasih, S.Ant., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. 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.
8. 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.
9. Bapak I Ketut Redika manager Tble 8 yang telah memberikan ilmu dan memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh Staff the Mulia, Mulia Resort & Villas yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.



11. Bapak I Komang Sukadana dan Ibu Ni Wayan Ariani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

12. 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

ISI	HALAMAN
<b>HALAMANSAMPUL LUAR</b>	
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LEMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>10</b>
A. Latar Belakang .....	10
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	15
1. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	15
2. Manfaat Penulisan.....	15
D. Metode Penulisan.....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>19</b>
A. Hotel .....	19
1. Pengertian Hotel.....	19
2. Klasifikasi hotel .....	20
B. Food and Beverage Departemen.....	24
1. Pengertian Food and Beverage Departemen.....	24
C. Restaurant.....	25
1. Pengertian Restaurant .....	25
2. Jenis-jenis Restaurant.....	26
D. Pramusaji .....	28
1. Pengertian Pramusaji .....	28
E. Menu.....	30
1. Pengertian Menu .....	30
2. Jenis- jenis Menu .....	31
F. Dimsum .....	32

1. Pengertian Dimsum.....	32
G. Sunday Dimsum.....	33
1. Pengertian Sunday Dimsum.....	33
H. Pelayanan.....	33
1. Pengertian pelayanan .....	33
2. Jenis-jenis Pelayanan. ....	34
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>37</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Mulia,Mulia Resort & Villas .....	37
1. Lokasi Hotel.....	37
2. Sejarah Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali .....	38
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	39
1. Bidang usaha.....	39
2. Fasilitas Hotel .....	41
C. Struktur organisasi The Mulia,Mulia Resort& Villa Nusa dua Bali .....	58
1. Tugas dan Tanggung Jawab .....	59
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
A. Rangkaian Pelayanan Sunday Dimsum di Table8 Restaurant Oleh Pramusaji di The Mulia,Mulia Resort And Villas Nusa Dua Bali. ....	67
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan Sunday dimsum oleh pramusaji pada T8 Restoran di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali.....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Simpulan.....	85
B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo the Mulia, Mulia Resort & Villa .....	28
Gambar 3.2 All Suite.....	37
Gambar 3.3 Mulia Grandeur .....	38
Gambar 3.4 Mulia Signature.....	38
Gambar 3.5 Royal Suites.....	39
Gambar 3.6 Premiere Suites.....	39
Gambar 3.7 Duke Suites .....	40
Gambar 3.8 Mulia One-bedroom villas .....	40
Gambar 3.9 Mulia Family Villas.....	41
Gambar 3.10 Mulia Two-bedroom Villas .....	41
Gambar 3.11 Presidential Villa .....	42
Gambar 3.12 Mulia Mnasion .....	42
Gambar 3.13 The Lounge .....	43
Gambar 3.14 Living Room .....	44
Gambar 3.15 The Café .....	44
Gambar 3.16 Mulia Deli .....	45
Gambar 3.17 Edogin (Restoran) .....	46
Gambar 3.18 Soleil (Restoran).....	47
Gambar 3.19 Table 8 Restoran .....	49
Gambar 3.20 Struktur Organisasi The Mulia, Mulia Resort & Villa .....	54
Gambar 3.21 Struktur Organisasi Food and Beverage Service .....	55
Gambar 4.1 Seragam Kerja .....	76
Gambar 4.2 <i>set up an table</i> .....	77
Gambar. 4.3 <i>Napkin</i> .....	78
Gambar. 4.4 <i>Cutleries</i> .....	78
Gambar. 4.5 <i>Cup &amp; Saucer</i> .....	79
Gambar 4.6 <i>tray</i> .....	79
Gambar. 4.7 <i>side station</i> .....	80
Gambar 4.9 <i>Menu</i> .....	80

Gambar 4.10 <i>Glasswares</i> .....	80
Gambar 4.11 <i>Sugar</i> .....	81
Gambar 4.13 <i>Tea Pot</i> .....	81
Gambar 4.14 men <i>Set up table</i> .....	82
Gambar 4.15 <i>Clear up Table</i> .....	85



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar The Mulia, Mulia Resort .....	30
Tabel 3.2 Mulia Villas .....	30
Tabel 3.3 Tipe Restoran The Mulia .....	31



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LEMPIRAN

Lampiran 1. *Guest Coment Card*

Lampiran 2. *Billing*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Nusa Dua adalah salah satu kawasan pariwisata di Bali yang sangat terkenal di mancanegara, terletak di bagian selatan Pulau Bali dengan fasilitas pariwisata yang mewah dengan ikon resort pantai pasir putih dan pantai terbersih di Bali. Asal mula nama Nusa Dua adalah dari dua pulau kecil yang terhubung dengan daratan. Kawasan pariwisata Nusa Dua dikelola oleh perusahaan yang bernama ITDC. Dengan fasilitas hotel yang mewah berbagai event diselenggarakan dengan mendatangkan tamu dari berbagai negara. Sebagian besar hotel yang di kawasan Nusa Dua merupakan hotel bintang lima. Kawasan wisata di Nusa Dua sangat tertata rapi dengan perawatan taman di setiap hotel memberikan kesan mewah dan menjadikan taman-taman yang ada di Nusa Dua yang terindah di Bali, dengan keindahan tersebut dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung dan menginap di Nusa Dua supaya dapat menikmati keindahan panoramanya.

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 Group, yang terbagi menjadi 3 properti, yaitu The Mulia, Mulia Resort dan Mulia Villas. Dengan menyediakan 111 kamar suite, 528 resort dan 108 villa yang mencakupi 1 wilayah dan dikelola langsung oleh *ceo*.



The Mulia, Mulia Resort & Villas menyediakan fasilitas pelengkap liburan yaitu Mulia Spa, 3 Mulia Chapels, 3 Ballroom, Pusat Kebugaran, Mulia Kids dan 8 *outlet food and beverage*. The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua terletak 15 km dari Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai. Dengan kemewahan fasilitas dan restaurant yang indah menjadikan The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali menjadi salah satu hotel yang terbaik di dunia. The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali memiliki departemen yang terdiri dari: Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Human Resources Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, dan Engineering Department. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Food and Beverage Department memiliki peranan untuk mempersiapkan dan menyajikan makanan dan minuman tamu. di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali dibagi menjadi dua bagian yaitu Food and beverage service dan Food beverage production. Food and beverage service bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. The Mulia, Mulia Resort and villas memiliki 8 outlet Restaurant dan 3 bar yaitu: The Café restaurant, Edogin, Table8, Soleil, Mulia Deli, Cascade, Lounge the Lounge, Living room, Sky Bar, the Bar dan Zjs yang di masing-masing restaurant dan bar memiliki karakteristik yang berbeda-beda.

Salah satu outlet pendukung yang berada di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali yaitu Table 8 restaurant, restaurant ini memiliki konsep chinees yang menawarkan *a'la carte menu* dan *buffet*. Sistem pelayanan *semi-buffet*

*service* merupakan pelayanan yang dilakukan dengan sistem *buffet* tetapi hanya menyediakan makanan dan mendapatkan *free flow drink* berupa *chinese tea*, *iced tea* dan *ice wather* di dalam *buffet*, dengan artian tamu bebas untuk mengambil makanan apa saja yang telah ditata di meja *buffet* sedangkan untuk minumannya lainnya seperti minuman ber soda atau jua dipesan tersendiri oleh tamu menggunakan *a'la carte service*, sedangkan untuk *a'la carte service* adalah bentuk penyajian makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu berdasarkan daftar menu dengan daftar harga yang berbeda-beda setiap makanan dan minumannya, sehingga tamu bebas untuk memilih makanan dan minumannya yang diinginkannya.. serta minuman alkohol maupun non alkohol, Table 8 restoran adalah salah satu restoran di The Mulia, Mulia Resort and villas yang dibuka untuk *lunch* dari jam 12:00-15:00 WITA, *dinner* di buka dari jam 18:00-23:00 WITA dan *Sunday dimsum* hanya di bukak khusus pada saat hari minggu saja di buka dari jam 12:00-15:00 WITA dan di Table 8 restaurant memiliki kapasitas 200 pax.

*Sunday Dimsum* merupakan paket yang ditawarkan Table 8 Restoran kepada tamu baik itu walk in atau IHG (in hous guest) dan hanya bisa dinikmati pada hari minggu saja dari pukul 12.00 sampai dengan 15.00 WITA. *Sunday dimsum* memiliki 2 sistem yaitu *buffet* dan *a'la carte menu*. Keunggulan dari Sunday Dimsum di Table8 Restaurant adalah restoran ini menyuguhkan 40 jenis hidangan dimsum. 40 jenis dimsum tersebut dibagi menjadi 2 yaitu 27 jenis dimsum goreng dan 13 jenis dimsum rebus. Selain itu tamu juga dapat menikmati beberapa appetizer seperti chinese congee, claypot dan hoisom

hingga waktu last order, yaitu 14:30 WITA. Selama Sunday dimsum berlangsung tamu dapat memilih dari 40 jenis dimsum tersebut tanpa adanya batasan (all you can eat). Menu dimsum yang paling favorit yang banyak diminati tamu yaitu *Steam Prawn dumpling*. Ke 40 jenis dimsum itu dibuat fresh di restaurant dan kualitas rasanya terjamin. Apabila tamu memilih paket buffet dimsum maka tamu akan mendapatkan free chinese tea yaitu, olong tea, chamomail tea, jasmine tea, puoer tea, chrysanthemum tea dan Ti Guan yin tea yang dihidangkan secara pouring menggunakan *tea pot* ke setiap sacong (cangkir kecil tanpa pegangan) yang sudah di *set up* di *table* tamu.

Agustini (2023) melakukan observasi pelayanan Sunday lunch oleh pramusaji di The Café Restaurant pada The Mulia, Mulia Resort & Villa Nusa Dua Bali. Dia membahas mengenai sunday lunch, dimana menu yang dihidangkan berupa *menu buffet*, untuk *drink* The Café Restaurant mendapatkan *free flow drink* berupa minuman *soft drink*, sedangkan di Table 8 restaurant untuk *free flow drink* nya berupa Chinese Tea dan konsep *restaurantnya* juga berbeda. The café menggunakan konsep internasional, makanan yang disajikan terdiri dari makanan khas 7 negara yaitu, Japanese, chinese, Thailand, india, Indonesia, Western dan Korea. Adapun di Table 8 restaurant menggunakan konsep Chinese dan makanannya yang disajikan berasal dari chinese saja. Pelayanan yang digunakan merupakan standar operasional prosedur yang disiapkan di setiap outlet, tetapi sebagian besar SOP yang digunakan sama dengan Table 8 Restaurant. Pelayanan yang digunakan mulai dari tahapan persiapan (*preparation*) diri, mempersiapkan *equitment* yang akan digunakan

untuk *men set-up table* dan seluruh perlengkapan lainnya *redy to use*. Tahap kedua yaitu pelaksanaan berjalanya operasional mulai dari *welcoming and escorting the guest to the table, sitting the guest, explain concept and special item, Puring tea, check guest satisfaction, present guest comment card, billing and farewell the guest* serta *sequen of service* dalam melayani tamu, tahap terakhir yaitu penutupan pramusaji akan melakukan pembersihan area kerja dan melakukan persiapan untuk *shift* selanjutnya, yaitu persiapan untuk *dinner*.

Berbeda dengan Agustini, Anggun (2023) melakukan observasi “Pelayanan Dimsum Brunch oleh pramusaji di Bai Yun Restaurant” pada laporan tersebut SOP yang digunakanya berbeda dengan di Table 8 Restaurant, dimulai dari tahap persiapan persiapan diri yang dilakukan oleh seorang pramusaji yaitu melakukan absensi dengan melakukan sidik jari (finger print) terlebih dahulu, (*preparation*) diri, tahap kedua yaitu pelaksanaan berjalannya operasional, melayani tamu dari *welcoming* sampai tahapan penutup yaitu: mengganti menu lunch menjadi menu dinner, menata meja sesuai dengan *reservasi dinner*, mengganti *deep dish* menggunakan *bowl*, memasang *hot pot, vegetable bowl* dan menambahkan *strainer* dan *ladle*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Pelayanan *Sunday dimsum* oleh pramusaji di Table 8 Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah Pelayanan *Sunday dimsum* oleh pramusaji di Table 8 Restaurant The Mulia, MuliaResort & Villas Nusa Dua Bali.
2. Apa saja kendala yang di hadapi oleh pramusaji dalam memberikan Pelayanan *Sunday dimsum* oleh pramusaji di Table 8 Restaurant The Mulia, MuliaResort & Villas Nusa Dua Bali. dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

### 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 dan Manfaat Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Mendeskripsikan Pelayanan *Sunday dimsum* oleh pramusaji di Table 8 Restaurant The Mulia, MuliaResort & Villas Nusa Dua Bali.
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam melayani *Sunday dimsum* di Table 8 Restaurant the Mulia Resort Bali 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*.

Mahasiswa diharapkan mampu memahami Pelayanan *Sunday dimsum* oleh pramusaji di Table 8 Restautant The Mulia, MuliaResort & Villas Nusa Dua Bali.

- 2) 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 Table 8 Restaurant.
- 2) Diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan oleh pihak Table 8 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

Nasution dalam Sugiyono (2020) mengatakan bahwa observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

b. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2020) mengatakan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik.

c. Studi Kepustakaan

(Sarwono, 2010:34-35) dalam buku Pintar Menulis Karya Ilmiah menyatakan bahwa “Studi pustaka adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat serta pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam media cetak, khususnya buku-buku yang menunjang dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.”

2. Metode analisis data

Menurut Miles dan Huberman (2020) 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, Metode analisis data yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan secara lengkap dan runtun mengenai prosedur pelayanan Sunday dimsum oleh pramusaji di T8 Restoran The Mulia, Mulia

resort and Villas Nusa Dua Bali yang diperoleh selama melakukan praktek kerja lapangan di The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua – Bali.

### **3. Metode penyajian data**

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 *sunday dimsum* oleh Pramusaji di Table di The Mulia Resort Bali.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari uraian Pelayanan *Sunday dimsum* yang dilakukan oleh *pramusaji* di T8 Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa dalam Pelayanan *Sunday dimsum* yang dilakukan oleh *pramusaji* di T8 Restaurant ada beberapa tahap yaitu,

##### 1. Tahap Persiapan diri dan lingkungan kerja

Dalam tahap persiapan diri seorang *pramusaji* memperhatikan kesehatan tubuh dan penampilan dari ujung kaki hingga ujung kepala sesuai dengan SOP (Standar Operational Procedure) yang berlaku. Selain persiapan diri seorang *pramusaji* juga melakukan persiapan lingkungan kerja yaitu persiapan section seperti *side stand*, *placemats*, *tray*, persiapan meja, *adjusting cuteleries* dan *napkin pocket*.

##### 2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelayanan, kegiatan yang dilakukan adalah *welcoming and escorting the guest to the table*, *sitting the guest*, *explain concept and special item*, *Puring tea*, *check guest satisfaction*, *present guest comment card*, *billing and farewell the guest*.

##### 3. Tahap penutupan

Pada tahap yang terakhir, *pramusaji* akan melakukan pembersihan area kerja dan melakukan persiapan untuk *shift* selanjutnya, yaitu persiapan *dinner*.

Dalam memberikan pelayanan Sunday dimsum oleh pramusaji terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pramusaji yang mengganggu jalannya operasional terutama saat melayani tamu. Adapun kendala yang dialami diantaranya kurangnya waktu persiapan yang membuat persiapan tidak maksimal, kurangnya komunikasi antar-pramusaji saat operasional berlangsung, dan pramusaji yang kurang menguasai bahasa asing selain Bahasa Inggris. Solusi dari kendala tersebut adalah dengan melakukan preparation sehari sebelum *event* berlangsung terkait kendala persiapan, menggunakan bahasa tubuh atau translate untuk kendala mengenai penguasaan bahasa asing lainnya, dan membuat catatan yang di letakkan di-*side stand* sebagai *reminder* untuk pramusaji terkait kendala kurangnya komunikasi antar pramusaji.

## **B. Saran**

Terkait penyusunan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Sunday dimsum Oleh Pramusaji di Table 8 Restaurant the Mulia, Mulia Resort and Villas, terdapat beberapa saran untuk meningkatkan kinerja para pekerja di Table 8 sehingga nantinya diharapkan mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh manajemen. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya melakukan persiapan sehari sebelum event berlangsung guna memaksimalkan kelancaran operasional. Supervisor hendak memberikan informasi lebih awal, maksimal 1 hari sebelum hari pelaksanaan sehingga pramusaji dapat melakukan persiapan yang sesuai dengan jumlah tamu yang diperkirakan hadir pada saat Sunday dimsum.
2. Para Pramusaji sebaiknya dapat berkomunikasi dan berkoordinasi dengan

baik dengan cara setiap pramusaji harus membawa captain order/catatan kecil untuk mencatat setiap pesanan dari tamu baik itu makanan, minuman dan kebutuhan lainnya yang nanti dapat diletakkan di-side stand di-section tamu tersebut duduk. Sehingga PIC (Personal In Charge) yang bertugas di section tersebut dapat melihat pesanan tamu dan melakukan *follow up* hingga pesanan tersebut sampai di meja tamu dengan tepat.

3. Cara mengatasi kurangnya menguasai bahasa asing selain Bahasa Inggris, pramusaji dapat menggunakan bahasa tubuh yang dapat dimengerti oleh tamu. Selain itu saat berkomunikasi dengan tamu berbahasa asing tamu akan memberikan terjemahan melalui handphone untuk mengetahui apa yang tamu inginkan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, H. Marsum Widjojo dan HJ. Siti Fauziah. 2016. Profesional Waiter. Yogyakarta: Andi
- Bagyono. 2014. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. Hotel Room Devision Management. Depok: Kencana
- Data Internal The Mulia, Mulia Resort & Villa (2023), Gambaran Perusahaan, diakses dari <https://www.themulia.com>
- Kotler dan K.L. Keller. 2018. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta. PT Indeks
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. Pelayanan Prima di Restoran Internasional. Surabaya: Paramitha
- Soekresno dan Pendit. 2013. Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sri Larasati. 2016. Excellent Hotel Operation. Yogyakarta: Ekuilibria
- Sulastyono. 2016. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta
- Utama, Dr. I Gusti Bagus Rai. 2016. Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta: CV Budi Utama