

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN RANTHAMBORE DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI TSAVO LION RESTAURANT
MARA RIVER SAFARI LODGE GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dewa Ayu Eka Seril Ari Santhi

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN RANTHAMBORE DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI TSAVO LION RESTAURANT
MARA RIVER SAFARI LODGE GIANYAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dewa Ayu Eka Seril Ari Santhi
NIM.2115823258

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

TUGAS AKHIR
PELAYANAN RANTHAMBORE DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI TSAVO LION RESTAURANT
MARA RIVER SAFARI LODGE GIANYAR

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dewa Ayu Eka Seril Ari Santhi
NIM.2115823248

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN RANTHAMBORE DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI TSAVO LION RESTAURANT
MARA RIVER SAFARI LODGE GIANYAR**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D-III Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada
Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin

NIP.196001251988031001



I Gede Adi Utamayasa, S.Pd., M.Hum

NIP

Mengetahui

Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



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

NIP.199011112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN RANTHAMBORE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI TSAVO LION RESTAURANT MARA RIVER SAFARI LODGE GIANYAR

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

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin
NIP.196001251988031001



Gede Adi Utamayasa, S.Pd, M.Hum
NIP.

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN RANTHAMBORE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI TSAVO LION RESTAURANT MARA RIVER SAFARI LODGE GIANYAR

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program
Studi DIII Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada
Selasa, 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin NIP: 196001251988031001	
Anggota	Made Nova Buanaputra, SST. Par., M.Par	
Anggota	Gilang Ramadan, S.Pd., M. Tr.Par	

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



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewa Ayu Eka Seril Ari Santhi
NIM : 2115823248
Program Studi : D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN RANTHAMBORE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI TSAVO LION RESTAURANT MARA RIVER SAFARI LODGE GIANYAR

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Dewa Ayu Eka Seril Ari Santhi

Nim : 2115823248

PS : D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, sehingga tugas akhir yang berjudul **PELAYANAN RANTHAMBORE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI TSAVO LION RESTAURANT MARA RIVER SAFARI LODGE GIANYAR** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan ranthambore dinner oleh pramusaji di Tsavo Lion Restaurant.

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 memberi kesempatan kepada penulis 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 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 memberikan kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak I Made Alus Dharma Negara, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator PNB Gianyar yang telah memberi kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Bapak Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin selaku dosen pembimbing 1 dalam pembuatan Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan proposal
7. bapak I Gede Adi Utamayasa, S.Pd, M.Hum selaku dosen pembimbing 2 dalam pembuatan Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan TA.
8. Ibu Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum selaku koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah memberikan bimbingan selama Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak I Wayan Bolly Kusdiana Selaku HOD yang berkenan menerima penulis mengadakan *on the job training*, memberi kesempatan untuk memperoleh informasi di Tsavo Lion Restaurant dan mendukung pembuatan Tugas Akhir ini.
10. Bapak I Nyoman Tulus Arya Mustika, selaku *Restaurant Manager* di Tsavo Lion Restaurant yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Tsavo Lion Restaurant untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
11. Bapak I Putu Juliantara dan Bapak Dewa Gede Agus Nova, selaku *Restaurant Supervisor* yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Tsavo Lion Restaurant untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
12. Bapak Dewa Gede Mangku Linggih dan Ibu Desak Mangku Okarini selaku orang tua penulis yang telah mendidik penulis sedari kecil.
13. Dewa Ayu Dwi Astina yanti, saudari penulis yang telah memberikan semangat kepada penulis dan selalu mendukung penulis.

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.

Gianyar, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II.....	9
A. Hotel	9
B. Restoran.....	13
2. <i>Food and Beverage Departement</i>	15
3. Pelayanan.....	15
4. Menu.....	17
5. Pramusaji	18
6. <i>Dinner Service</i>	19
BAB III	20
A. Lokasi dan Sejarah Mara River Safari Lodge	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	23
C. Struktur Organisasi Mara River Safari Lodge.....	29

BAB IV	32
A. Prosedur Pelayanan Ranthambore Dinner di Tsavo Lion Restaurant Mara River Safari Lodge Gianyar	32
B. Hambatan yang dihadapi dan solusi pramusaji dalam Pelayanan Dinner Ranthambore di Tsavo Lion Restaurant Mara River Safari Lodge Gianyar	42
BAB V	45
A. Simpulan.....	45
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Penjualan Kamar.....	23
Table 3.2 Nama Restoran	24
Table 3.3 Makanan Terlaris	25
Table 3.4 Minuman Terlaris.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Mara River Safari Lodge.....	21
Gambar 3.2 Tsavo Lion Restaurant.....	28
Gambar 3.3 Kiboko Pool.....	29
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Hotel.....	30
Gambar 3.5 Struktur Organisasi <i>food and beverage service</i>	30
Gambar 4.1 <i>Uniform Waiter/s</i> di Ranthambore Restoran saat <i>dinner</i>	34
Gambar 4.2 Penataan Meja dan Kursi.....	37
Gambar 4.3 <i>Cutleries</i>	38
Gambar 4.4 VIP Lounge Room.....	38
Gambar 4.5 <i>Feeding white tiger</i>	40
Gambar 4.6 Ranthambore.....	40
Gambar 4.7 White Tiger.....	43

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, jasa pelayanan makanan dan minuman, jasa pelayanan benatu serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola dengan tujuan untuk mencari keuntungan. Mara River Safari Lodge merupakan salah satu Hotel bintang empat. Hotel ini berada di dalam area Bali Safari and Marine Park yang terletak di Jl. Prof. Dr. Ida Bagus Mantra No.Km. 19, Serongga, Kec. Gianyar, Kabupaten Gianyar.

Restoran merupakan suatu usaha dalam bidang jasa boga yang memberikan pelayanan terhadap pemesanan makanan dan minuman untuk jamuan makan, baik yang berskala besar maupun kecil. Pelayanan merupakan tata cara penyajian makanan dan minuman kepada tamu, sedangkan jasa merupakan produk yang dihasilkan yang berupa makanan dan minuman. Mara River Safari Lodge menyediakan tiga outlet yang terdiri dari dua *outdoor restaurant* dan satu *indoor restaurant*. Ketiganya adalah Tsavo Lion Restaurant (*all day dining restaurant with lion*), nkuchiro restaurant (*fine dining restaurant for lunch and dinner with giraffe*) dan Uma restaurant (*traditional balinese restaurant for lunch only*).

Tsavo Lion Restaurant adalah restoran bertema Afrika pertama di Asian yang menawarkan santapan yang lezat ditemani eksotisnya pemandangan panorama Afrika serta berada lebih dekat dengan satwa (*lion, hippo, meerkat*). Tsavo Lion Restaurant buka dari pukul 07:00- 10:00 WITA untuk *breakfast*, 11:00-16:00 WITA untuk *lunch*, 18:00-21:00 WITA untuk *dinner*. Tsavo Lion Restaurant menyajikan *breakfast* dengan konsep *buffet*, dimana terdapat *stand buffet* yang disebut dengan nama *residential buffet*. Untuk *lunch* dan *dinner*, Tsavo Lion restaurant menggunakan konsep *a`la carte* dengan menu yang sama. Para tamu yang datang dapat menikmati hidangan yang lezat dengan bahan yang premium, disiapkan oleh chef berpengalaman, restoran bertaraf internasional ini menyajikan beragam masakan dari Afrika, Asia, Timur Tengah, Mediterania dan Amerika Selatan. Tsavo Lion Restaurant juga menyediakan Premium dinner, yaitu makan malam *private* yang dikenal dengan sebutan *ranthambore dinner*. *Ranthambore dinner* ini dibuat supaya para tamu bisa menikmati suasana dinner yang tenang dan mewah dengan pemandangan macan putih yang menakjubkan.

Ranthambore adalah benteng yang terletak di dekat kota Sawai Madhopur didistrik Sawai Madhopur di Rajasthan, India. Kini, benteng asli ini populer sebagai objek wisata di India, karena terletak di dalam Taman Nasional. Didirikan pada tahun 1955, nama “Taman Nasional Ranthambore” diambil dari nama benteng bersejarah yang terletak di dalam taman. Bali safari and Marine park lalu mengambil contoh upaya konservasi yang dilakukan di Taman Nasional ini.

Sebagai taman konservasi terbesar di Bali, kami berupaya melestarikan harimau putih dan harimau bengal dari India. Ranthambore Dinner adalah salah satu makan malam yang merupakan bagian dari Night Safari Premium. Tsavo Lion Restaurant sendiri menyediakan Ranthambore Dinner dengan *set up table* yang *special* dan mewah. Tamu yang melakukan pemesanan Ranthambore Dinner di Tsavo Lion Restaurant akan didampingi oleh dua orang server dari awal kedatangan sampai berakhirnya Ranthambore Dinner tersebut, sehingga *dinner* akan terasa lebih *private* dan tamu merasa lebih nyaman. Ranthambore Dinner dapat dilakukan mulai dari pukul 19:00-21:00 WITA dan dapat dipesan minimal satu hari sebelumnya. Menu yang ditawarkan untuk Ranthambore Dinner di Tsavo Lion Restaurant adalah set menu dengan empat courses dari Indian menu yang terdiri dari *non seafood* menu, *non vegetarian* menu dan *vegetarian* menu. Non seafood menu terdiri dari appetizer yaitu samosa chaat, sate lilit ayam dan hara bhara salad, soup yaitu spiced tomato soup, main course yaitu murgh makhari, murgh patropoda dan basmati rice-chapatti bread- poppadum sides, dessert yaitu raspberry cinnamon carrot cake and mango coulis. Non vegetarian menu terdiri dari appetizer yaitu samosa chaat, sate lilit ayam dan hara bhara salad, soup yaitu spiced tomato soup, main course yaitu murgh makhari, masala fish curry dan basmati rice-chapatti bread- poppadum sides, dessert yaitu raspberry cinnamon carrot cake and mango coulis. Vegetarian menu terdiri dari appetizer yaitu samosa chaat, mini spring roll dan hara bhara salad, soup yaitu spiced tomato soup, main course yaitu bharat masaledaar daal aloo sto, kabulee chane kare dan basmati rice-chapatti bread-

poppadum sides, dessert yaitu raspberry cinnamon carrot cake and mango coulis. Adapun harga yang ditawarkan untuk satu kali Ranthambore Dinner adalah 1.400.000++/ adult. Hal yang *spesial* dari Ranthambore Dinner di Tsavo Lion Restaurant adalah *view* dari *table* yang langsung menghadap ke satwa yaitu *white tiger*, suasana dan tempat yang sama persis seperti tempat aslinya, pelayanan yang lebih *private* dan tidak terganggu dengan tamu lain agar tamu merasa *spesial* dan diperhatikan, server yang bertugas menggunakan pakaian khas India yaitu saree agar lebih menambah kesan India didalam *dinner*, desain *table* yang menggunakan kain sutra disertai dengan *candle* dan *spesial welcome drink* yang menambah kesan elegan dari *dinner* tersebut. Selain bisa menikmati dinner dengan suasana spesial dan elegan, tamu juga bisa memberi makan harimau secara langsung yang dapat menambah kesan yang berbeda terhadap tamu.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun proposal tugas akhir dengan judul “Pelayanan Ranthambore Dinner Oleh Pramusaji di Tsavo Lion Restaurant Mara River Safari Lodge Gianyar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas maka dapat disusun rumusan masalah sebagai:

1. Bagaimana pelayanan ranthambore dinner oleh pramusaji kepada tamu dari awal kedatangan sampai ranthambore dinner berakhir di Tsavo Lion Restaurant?
2. Apa saja kendala dan solusi bagi pramusaji dalam memberikan pelayanan pada tamu yang melakukan Ranthambore Dinner di Tsavo Lion Restaurant?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul “Pelayanan Ranthambore Dinner Oleh Pramusaji di Tsavo Lion Restaurant Mara River Safari Lodge” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan Ranthambore Dinner oleh pramusaji kepada tamu dari awal kedatangan sampai Ranthambore Dinner berakhir di Tsavo Lion Restaurant
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala dan solusi bagi pramusaji dalam memberikan pelayanan pada tamu yang melakukan Ranthambore Dinner di Tsavo Lion Restaurant

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapat dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Supaya bisa menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.
 - 2) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan pada jenjang pendidikan D-III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai sumber informasi bagi mahasiswa khususnya pada Program Studi Diploma III Perhotelan maupun pihak lain.
 - 2) Menjadi acuan atau masukan bagi mahasiswa yang akan melakukan Pratik kerja lapangan.
- c. Bagi Tsavo Lion Restaurant
 - 1) Diharapkan bisa menjadi informasi tambahan yang bersifat positif khususnya pada Food and Beverage Service di Tsavo Lion Restaurant.
 - 2) Sebagai saran atau masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan di Tsavo Lion Restaurant.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan proposal tugas akhir ini adalah:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung pada industri perhotelan melalui praktik kerja lapangan di Food and Beverage Departement Tsavo Lion Restaurant.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan koresponden atau narasumber di Tsavo Lion Restaurant seperti *manager, supervisor, captain, staf*, dan juga *daily worker*.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan literatur atau kegiatan membaca melalui beberapa media yang relevan seperti buku-buku mengenai industri pariwisata, majalah atau pun artikel yang tepercaya di internet.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data dalam penulisan tugas ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu memaparkan data berupa informasi yang diperoleh di lapangan mengenai Pelayanan Ranthambore Dinner oleh Pramusaji di Tsavo Lion Restaurant guna dapat ditarik kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik dalam penyajian hasil analisis ini penulis menyajikan hasil analisisnya dalam bentuk Proposal Tugas Akhir yang bersifat informal (dalam bentuk naratif) penyajian data dalam bentuk naratif untuk mengidentifikasi dan memaparkan mengenai pelayanan Ranthambore Dinner Oleh Pramusaji di Tsavo Lion Restaurant sehingga diperoleh suatu gambaran lengkap dari permasalahan yang dibahas.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV mengenai pelayanan Ranthambore Dinner di Tsavo Lion Restaurant Mara River Safari Lodge Gianyar dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pelayanan Ranthambore Dinner oleh Pramusaji di Tsavo Lion Restaurant Mara River Safari Lodge Gianyar di bagi menjadi 2:

1. Tahap persiapan diri yang dibagi terdiri dari:

- a. Uniform

Sebagai awal persiapan diri, pramusaji terlebih dahulu memakai seragam (*uniform*). Khusus untuk pelayanan di Ranthambore Dinner pramusaji yang bertugas memiliki *uniform* yang berbeda dari pramusaji lainnya yaitu memakai pakaian khas India berupa sarry untuk pramusaji wanita dan swerwadi untuk pramusaji pria.

- b. Gaya Rambut

Kebersihan dan kerapian gaya rambut seorang pramusaji di restoran sangat diperhatikan juga demi kenyamanan kerja dan pelayanan terhadap tamu, adapun *standard grooming* yang diterapkan di Tsavo Lion Restaurant antara lain, rambut harus tertata rapi, wangi dan tidak diwarnai selain hitam.

c. Penampilan

Setiap karyawan harus memperhatikan penampilan sehingga dapat tampil maksimal ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya adapun *standard grooming* pada penampilan tersebut antara lain: segar, rapi, tidak terlalu berminyak.

d. Kuku Jari

Kebersihan dan kerapian kuku pada jari mempengaruhi keselamatan, keamanan diri sendiri ketika melaksanakan pekerjaan melayani tamu yang menginap di hotel. Kuku jari harus bersih, terpankaskan secara merata setiap saat dan tidak diperbolehkan mewarnai kuku.

Tahap pelayanan.

a. Tamu sampai di restoran

Tahap ini tamu akan diantar ke ruangan VIP Lounge oleh CS dan akan disambut oleh pramusaji yang bertugas dan melakukan *welcoming guest*

b. Tamu sampai di Ranthambore

Tahap ini yang memegang peran penting dimana tamu akan dilayani langsung oleh pramusaji dari datang sampai tamu meninggalkan Ranthambore

2. Hambatan-hambatan pada saat pelayanan Ranthambore Dinner di Tsavo Lion Restaurant yaitu:

- a. Harimau tidak mau makan. Hal ini terjadi karena pada musim kawin harimau akan malas untuk berinteraksi dengan seseorang dia akan lebih

memilih untuk istirahat. Solusinya pramusaji bias menawarkan *compliment* berupa cocktail/mocktail untuk menyenangkan hati tamu

- b. Cuaca buruk. Pada musim hujan, hujan sering kali datang saat tamu sedang melakukan dinner, hal ini bisa menyebabkan ketidaknyamanan bagi tamu, untuk menghindari hal tersebut terjadi pramusaji bisa menawarkan kepada tamu untuk melakukan dinner di Tsavo Lion Restaurant.

B. Saran

Ada pun saran yang dapat penulis sampaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan Ranthambore Dinner di Tsavo Lion Restaurant Mara River Safari Lodge Gianyar yaitu:

1. Sebagai seorang pramusaji sebaiknya memberi tahu terlebih dahulu kepada tamu jika harimau sedang memasuki musim kawin sehingga tamu bisa lebih mengerti dan memaklumi hal tersebut, Bali Safari and Marine Park juga bisa lebih mengurangi atau tidak mengadakan *dinner* saat harimau sedang dalam masa kawin agar menghindari terjadinya *complain*
2. Seorang pramusaji sebaiknya menawarkan terlebih dahulu kepada tamu untuk makan malam di Tsavo Lion Restaurant jika memang musim sudah memasuki cuaca buruk supaya hal yang memicu *complain* tidak terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, P. (2014). *Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Komar , R. (2014). *Pengertian Food and Beverage Department*. Retrieved from <http://repository.unmuhjember.ac.id/6467/5/10.%20BAB%20II%20new%20ter.pdf>
- Manuntun. A, E. (2015). *Pengertian Menu*. Retrieved from <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/6379/4/4.%20Chapter%202.pdf>
- Marsun. (2005). *Pengertian Pramusaji* . 5401412023_Optimized. Retrieved from http://lib.unnes.ac.id/37102/1/5401412023_Optimized.pdf
- Mayangsari, A. S. (2016). *Hearty Complaint Handling*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sumardiasa , I. E. (2018). *Pengertian Pelayanan. Prosedur Pelayanan Intimate Dinner Pada Standing Stone Restaurant Di The Royal Purnama Art Suite Villas*.
- Trisnawati. (2013). *Jenis-jenis Menu*. Retrieved from <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/6379/4/4.%20Chapter%202.pdf>