

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN EMBER BRUNCH OLEH PRAMUSAJI  
DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Ayu Rousiana Widiawati**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN EMBER BRUNCH OLEH PRAMUSAJI  
DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Ayu Rousiana Widiawati**

**NIM 2115823015**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN EMBER BRUNCH OLEH PRAMUSAJI  
DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Ayu Rousiana Widiawati**

**NIM 2115823015**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN EMBER BRUNCH OLEH PRAMUSAJI**  
**DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK**

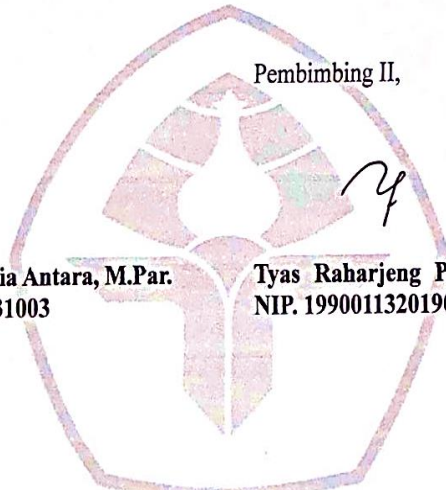
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 20 Agustus 2024.

Pembimbing I,

**Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.**  
**NIP. 196409151990031003**

Pembimbing II,

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



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN EMBER BRUNCH OLEH PRAMUSAJI  
DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan koordinator Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 20 Agustus 2024.

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>TTD</b>
Ketua	Drs. Dewa Made Suria Antara., M.par. NIP. 196409151990031003	
Anggota	Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.hum. NIP. 198901172022032007	
Anggota	Harisal, SS., M.Hum. NIP. 198410012018031001	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D III Perhotelan,  
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng.**  
NIP.19901112022032009



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 : Kadek Ayu Rousiana Widiawati  
NIM : 2115823015  
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

*PELAYANAN EMBER BRUNCH OLEH PRAMUSAJI  
DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK*

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,

Kadek Ayu Rousiana Widiawati  
NIM. 2115823015

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan Tugas Akhir yang berjudul "Pelayanan Ember Brunch oleh Pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak" ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Ember Brunch oleh Pramusaji di Fire Restaurant, W Bali – Seminyak.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari beberapa pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE. M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan banyak saran dan nasehat

dalam penulisan Tugas Akhir.

5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par, selaku Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan memotivasi penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc., selaku Dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan memotivasi penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
8. Bapak Dewa Eddy Saputra, selaku Fire Restaurant Manager W Bali – Seminyak yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
9. Seluruh food and beverage Relation Manager yang telah memberikan informasi serta semangat dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh staf dan teman-teman *trainee* W Bali – Seminyak yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
11. Bapak I Nyoman Madiyasa dan Ibu Ni Made Sugiani, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan doa, semangat, material dan finansial serta dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari akan kekurangan dan keterbatasan kemampuan dalam hal pembuatan Tugas Akhir ini dengan sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat memberikan masukan–masukan berguna sebagai wujud menutupi kekurangan dalam pembuatan 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 dan mampu memberikan masukan kepada pembaca guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2024  
Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
B. Food and Beverage Department .....	10
C. Restoran .....	11
D. Brunch.....	13
E. Pramusaji.....	14
F. Pelayanan .....	18
G. Sequence of Service.....	21
H. Table Set-up.....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>28</b>
A. Lokasi dan Sejarah W Bali – Seminyak.....	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas W Bali – Seminyak .....	30
C. Struktur Organisasi W Bali – Seminyak.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>41</b>
A. Pelayanan Ember Brunch Oleh Pramusaji di Fire Restaurant W Bali - Seminyak.....	41
B. Kendala yang Dihadapi oleh Pramusaji dalam Memberikan Pelayanan Ember Brunch di Fire Restaurant, W Bali – Seminyak dan Cara Mengatasinya .....	55
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>57</b>
A. Simpulan .....	57
B. Saran .....	58

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3. 1 Deskripsi kamar Escape Pada W Bali – Seminyak .....	31
Tabel 3. 2 Deskripsi Villa Pada W Bali – Seminyak .....	32
Tabel 3.3 Deskripsi Restaurant & Bar di W Bali – Seminyak .....	33
Tabel 3. 4 Deskripsi Meeting Room .....	35



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 2. 1 Basic Table Setting .....	26
Gambar 2. 2 Standart Table Setting .....	27
Gambar 2. 3 Elaborate Table Setting .....	27
Gambar 3. 1 Logo W Bali – Seminyak .....	28
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi W Bali – Seminyak .....	36
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi F&B Service W Bali – Seminyak .....	37
Gambar 4. 1 Finger print W Bali-Seminyak .....	43
Gambar 4. 2 Uniform pramusaji untuk brunch di Fire Restaurant W Bali – Seminyak .....	44
Gambar 4. 3 Cutleries for brunch .....	45
Gambar 4. 4 Table Set-up .....	46
Gambar 4. 5 Pocket Cutleries .....	47



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Station Welcome Drink

Lampiran 2: Ember Brunch Ritual

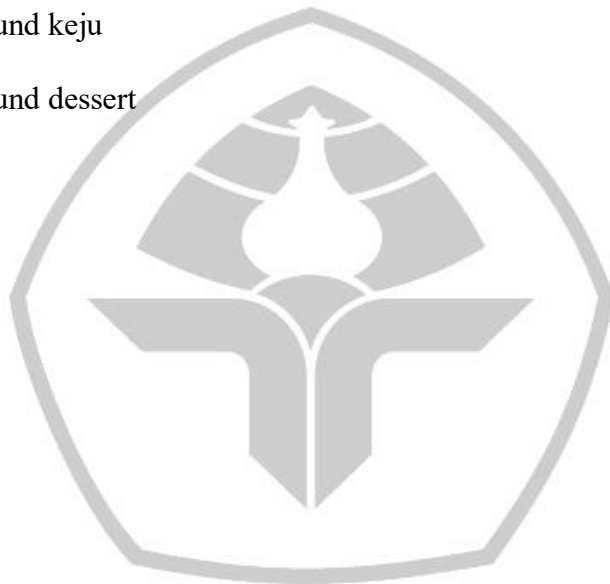
Lampiran 3: Menu Ember Brunch

Lampiran 4: Steak knife Ember Brunch

Lampiran 5: Hidangan makanan Ember Brunch

Lampiran 6: Pass around keju

Lampiran 7: Pass around dessert



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

W Bali-Seminyak merupakan Hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan Raya Petitenget, Kelurahan Seminyak, Desa Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. W Bali-Seminyak berada di bawah kepemilikan PT Dua Cahaya Anugrah yang berpusat di Jakarta. PT Dua Cahaya Anugrah bekerja sama dengan pihak manajemen *Starwood Hotel and Resort Worldwide*, yang saat ini telah bergabung dengan *Marriott International* untuk mengelola W Bali-Seminyak.

W Bali-Seminyak merupakan bekas Hotel Bali Intan dimana Hotel Bali Intan tersebut dibeli oleh PT. Dua Cahaya Anugrah dan di bangunlah hotel W Bali-Seminyak ini. Jadi hotel yang secara resmi dibuka pada tanggal 1 Maret 2011 ini berada di bawah PT. Dua Cahaya Anugrah dan di miliki oleh Ibu Magda serta dipimpin oleh Craig Seaward selaku General Manager.

W Bali-Seminyak didesain dengan bentuk yang unik berupa sentuhan gaya hidup modern. Bentuk fisik hotel yang unik menjadikan daya tarik tersendiri serta berbeda dengan kondisi hotel pada umumnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan istilah yang hanya dimiliki oleh W Hotels yang dikenal dengan nama W Lingo. Contohnya *Wired & Word* untuk business centre & library. *Style* untuk housekeeping, *Welcome Departement* untuk front office, dan Food and Beverage Service yang menjadi Beverage and Food Service.

Salah satu departemen yang terdapat di W Bali-Seminyak adalah Food and Beverage Departement yang terbagi menjadi dua bagian yaitu Food and Beverage Product (*culinary*) dan Food and Beverage Service. *Culinary* adalah salah satu departemen yang bertugas pengolah berbagai jenis bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap dijual dan disajikan kepada tamu sedangkan Food and Beverage Service secara umum adalah departemen yang bertugas menyajikan makanan dan minuman kepada tamu.

W Bali-Seminyak memiliki dua restoran, salah satunya yaitu Fire Restaurant. Fire Restaurant memiliki istilah “FIRE” yang berarti api yang diambil dari tari tradisional Bali yaitu tari kecak, ada kurang lebih 50 penari laki-laki dengan balutan kain berwarna hitam putih menari mengelilingi seorang penari wanita. Filosofi ini dituangkan dalam ornamen-ornamen yang memenuhi Fire restoran seperti lampu yang berbentuk api yang mengarah ke bawah dan meja- mejanya berwarna hitam dan putih seperti motif sarung yang dikenakan para penari kecak sehingga menjadi daya tarik untuk tamu yang datang ke Fire Restaurant.

Fire Restaurant merupakan sebuah restoran yang tampil dengan signature Modern Grilled Steak House Restaurant. Jam operasional dimulai dari jam 06.30 -23.00 WITA. Jenis makanan di restoran ini adalah *International Food* khususnya hidangan *steak*. Restoran ini memiliki beberapa jenis paket, salah satu paket yang paling diminati oleh tamu adalah paket Ember brunch.

Ember Brunch merupakan perpaduan antara *breakfast* dan *lunch* yang tersedia pada Hari Minggu. Pelayanan Ember Brunch pada Fire Restaurant



merupakan sistem *brunch* yang menggunakan 9 *course* dalam 1 set menu (satu paket hidangan) yang menggunakan pelayanan *American service* dengan *A'la Carte* menu. Ember Brunch memiliki keunikan yaitu tamu yang datang dan sudah melakukan *reservasi* akan diberikan *keben* oleh pramusaji yang di dalamnya berisi 1 set menu (satu paket hidangan), dupa dan gelang tridatu sebagai *welcome gift*.

Jika tamu mengambil paket *Food and Beverage and Premium Wine & Champagne* maka minuman dapat disajikan *free flow* dari pukul 12.00 WITA hingga 15.30 WITA. Sedangkan jika tamu memilih paket *Food and Cocktail Play* maka setiap hidangan akan disajikan bersama dengan *cocktail*. Setiap tamu yang memilih paket tersebut akan mendapatkan hidangan dengan jumlah 9 *course*. Selain itu tamu yang datang *brunch* ke Fire Restaurant akan dijelaskan secara detail oleh *hostess* mengenai design dari restaurant ini yaitu tentang *balinese kecak dance*. Sehingga hal ini dapat memberikan keunikan dari Fire Restaurant dan berbeda dengan *brunch* yang ada di restoran lainnya.

Pelayanan *brunch* sudah dibahas oleh beberapa penulis, diantaranya oleh Mirawati (2023), dengan judul “Pelayanan Sunday Table Brunch Oleh Pramusaji Pada Restoran Fisherman’s Club di Andaz Bali”. Dalam tulisan itu dijelaskan mengenai perbedaan *brunch* yang ada di Hotel Andaz Bali, bahwa terdapat perbedaan *brunch* yang ada di Restoran Fisherman’s Club setiap Hari Minggu dengan *all-you-can-eat a'la carte brunch menu* dimana pelanggan bebas memilih makanan dan minuman yang terdapat di menu kemudian pelanggan memesan makanan dan minuman kepada pramusaji, lalu makanan

dan minuman akan diantarkan oleh pramusaji ke meja sesuai dengan yang sudah dipesan pelanggan.

Kemudian jurnal lainnya oleh Desiani (2023), dengan judul “Pelayanan Sunday Brunch Oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant W Bali – Seminyak”. Dalam tulisan itu dijelaskan mengenai perbedaan *brunch* yang ada di Hotel W Bali-Seminyak, bahwa terdapat perbedaan *Brunch* yang ada di Starfish Bloo Restoran W Bali-Seminyak yakni memakai sistem perpaduan antara *buffet service* dan *a’la carte menu*. Dalam hal ini, tamu dapat langsung menuju ke meja *buffet* untuk memilih sendiri menu yang diinginkan atau tamu juga bisa memesan makanan dan minuman di meja dengan dilayani oleh pramusaji secara langsung.

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat perbedaan antara jurnal yang sudah diterbitkan dengan Tugas Akhir yang dibuat penulis adalah pelayanan yang digunakan saat Ember Brunch oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak adalah menggunakan sistem 1 set menu (satu paket hidangan) dengan 9 *course*. Maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Ember Brunch oleh Pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan Tugas Akhir sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah pelayanan Ember Brunch oleh pramusaji di Fire Restaurant, W Bali – Seminyak?

- 2) Apa sajakah kendala yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Ember Brunch oleh Pramusaji di Fire Restaurant, W Bali – Seminyak” adalah sebagai berikut:

#### 1) Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan pelayanan Ember Brunch oleh pramusaji di Fire Restaurant, W Bali – Seminyak.
- b. Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan kendala yang dihadapi dan cara untuk mengatasi kendala tersebut.

#### 2) Manfaat Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisan yang telah disebutkan di atas adapun kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

##### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini memiliki manfaat bagi mahasiswa adalah salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- 2) Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta kemampuan bagi mahasiswa dalam dunia perhotelan khususnya di bidang *Food & Beverage Service*.

3) Tugas Akhir ini memiliki manfaat bagi mahasiswa untuk mengetahui secara detail pelayanan Ember Brunch oleh pramusaji di Fire Restaurant, W Bali – Seminyak.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Tugas Akhir ini memiliki manfaat sebagai referensi dan informasi tambahan mengenai pelayanan *brunch* di dunia perhotelan.
2. Sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan di bangku kuliah dengan yang terdapat di industri perhotelan sehingga dapat menambah wawasan pembaca.

c. Bagi W Bali – Seminyak

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan Ember Brunch di Fire Restaurant W Bali-Seminyak.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *semi buffet-breakfast* di Fire Restaurant W Bali-Seminyak.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Adapun metode penulisan yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a) Metode Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan. Metode ini dibantu dengan dokumentasi berupa gambar. Hal yang diobservasi seperti peralatan yang digunakan dan *sequence of service* yang berkaitan dengan Pelayanan Ember Bunch oleh Pramusaji di Fire Restaurant, W Bali – Seminyak.

b) Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui suatu proses interaksi antara pewawancara dan narasumber melalui komunikasi langsung yaitu dengan mengajukan daftar pertanyaan sesuai dengan topik permasalahannya. Narasumber disini adalah Manager Restoran, Supervisor, staf dan *daily worker* di Fire Restaurant dan pertanyaan yang akan diajukan yaitu mengenai konsep Pelayanan Ember Brunch oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak dan hambatan yang dialami beserta dengan solusi yang diambil dari kendala yang dihadapi.

c) Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau permasalahan yang sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya mengenai pelayanan, *brunch*, *sequence of service*, dan *table set up*.

## 2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode ini merupakan metode yang menguraikan atau menjelaskan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh berkaitan dengan Pelayanan Ember Brunch oleh Pramusaji di Fire Restaurant, W Bali – Seminyak.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Dari pembahasan mengenai prosedur pelayanan Ember Brunch oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan yaitu terdapat tiga tahapan pelayanan, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan pelayanan, dan tahap penutup.

Tahap persiapan diri meliputi kebersihan diri sesuai dengan standar W Style, menggunakan seragam yang bersih dan harum, dan yang terpenting selalu menggunakan W Pin. Tahap persiapan operasional yaitu dalam hal ini pramusaji melakukan *mice en place* yang akan menjadi kebutuhan saat kegiatan operasional seperti mempersiapkan *cutleries, glassware, chinaware, tray*, melakukan *setting for brunch*. Tahap kegiatan operasional merupakan tahap menggunakan *sequence of service* sesuai dengan SOP hotel yang telah ditetapkan. Tahap penutupan yaitu merupakan kegiatan akhir yang dilakukan oleh pramusaji pada saat *closing brunch*.

Dalam pelaksanaan kegiatan di restoran khususnya pada saat Pelayanan Ember Brunch oleh Pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak terdapat kendala yang dihadapi oleh pramusaji, terlambatnya pelayanan karena kurang jumlah persediaan peralatan *brunch*, seperti *cutleris, napkin, glass, dan tray*. Sehingga solusi yang dilakukan adalah meminjam alat tersebut pada outlet lain yang ada di W Bali-Seminyak. Terjadinya *miss communication* antara pramusaji dengan tamu dapat menjadi kendala karena tamu tidak bisa menggunakan Bahasa Inggris dan pramusaji tidak mengerti maksud yang diminta oleh tamu sehingga terjadinya *miss*

*cominication*. Solusi dari hal ini adalah menggunakan Bahasa tubuh ataupun menggunakan media elektronik seperti *handphone* untuk menggunakan *google translate*. Hotel juga menyediakan pelatihan berbahasa asing seperti bahasa Jepang dan Cina.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktik kerja lapangan di Fire restaurant, khususnya dalam pelayanan Ember Brunch oleh pramusaji di Fire restaurant W Bali-Seminyak maka terdapat saran sebagai berikut:

- a. Karena sering terjadinya kesalahan dalam mengantar makanan dan minuman sebaiknya restoran dan bar mengikuti perkembangan zaman seperti menggunakan *tab* dalam melakukan *taking order*, sehingga makanan ataupun minuman yang sudah di *punch* akan keluar pada printer yang ada di *kitchen* ataupun bar.
- b. Karena terjadinya *miss communication* antara pramusaji dengan tamu, sebab banyaknya tamu yang berasal dari Jepang, Cina, Korea, dan Rusia yang tidak berbahasa Inggris mengakibatkan komunikasi antara pramusaji dengan tamu menjadi terhambat, sehingga harus menggunakan terjemahan bahasa dan mengetahui bahasa tubuh. Namun keadaan di restoran tidak bisa menggunakan *handphone* apabila operasional restoran sedang berjalan sehingga sebaiknya setiap restoran dan bar diberikan *handphone* yang bisa digunakan untuk media komunikasi antara pramusaji dan tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris.
- c. Karena terlambatnya pelayanan karna kekurangan alat, maka cara mengatasi hal ini adalah dengan meminjam *cutleries* khususnya *dinner spoon* dan *dinner*



*fork, dessert knife, glassware, napkin, dan tray pada outlet food and beverage* lainnya dan segera mencuci khususnya *cutleries* yang kotor dan langsung melakukan kegiatan *polishing* agar tidak kekurangan *cutleries* pada saat operasional berlangsung atau mengeluarkan dari *store* alat-alat yang diperlukan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.
- Budiningsih, A. (2017). *Tata Hidangan*. Bogor: *Yudhistira* .
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: *Kencana*.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: *Gaya Media*.
- Komar. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: *PT. Gramedia Widiasarana Indonesia*.
- Marsum, W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: *Andi*.
- Marsum, W., & S, F. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: *Andi*.
- Mertayasa. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: *Andi*.
- Moenir, A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: *Bumi Aksara*.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: *Paramita*.
- Prasetyo Aji Prakoso. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: *Gaya Media*.
- Utama, I. G. B. R. (2015). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: *CV Budi Utama*.