

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *PRIVATE DINING* OLEH *SERVER*
THE SECRET CAVE DI RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Much.Furqon Fadhigarry Restu A.F.

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *PRIVATE DINING* OLEH *SERVER*
THE SECRET CAVE DI RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Much. Furqon Fadhigarry Restu A.F.
NIM. 2115823098**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *PRIVATE DINING* OLEH *SERVER* THE SECRET CAVE DI RAFFLES BALI

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan Mahasiswa/i
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Much.Furqon Fadhigarry Restu A.F.
NIM. 2115823098**

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

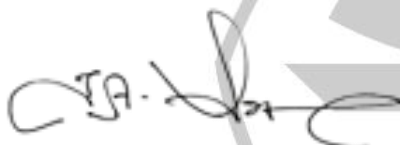
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *PRIVATE DINING* OLEH SERVER
THE SECRET CAVE DI RAFFLES BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
dan Ketua Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada Jumat, 16 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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

Solihin, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 196206121989031002

JURUSAN **PARIWISATA**
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,

Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par, M.Par.
NIP. 198409088200812004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN PRIVATE DINING OLEH SERVER
THE SECRET CAVE DI RAFFLES BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator
Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom NIP. 196303231990031001	
Anggota	I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd NIP. 199301282023211015	
Anggota	Made Suardani, S.Pd., M.Par NIP. 197303122002122002	



Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



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 (Pusing) Fax. 701178
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Much. Furqon Fadhiqary Restu A.F
NIM : 2115823098
Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**"PELAYANAN PRIVATE DINING OLEH SERVER
THE SECRET CAVE DI RAFFLES 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,

Much. Furqon Fadhiqary Restu Al Fallah

NIM. 2115823098

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul *Pelayanan Private Dining oleh Server The Secret Cave di Raffles Bali*, dengan baik dan tepat waktu.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini ada beberapa hambatan-hambatan yang penulis hadapi, seperti pengumpulan data, sumber acuan terkait yang sangat terbatas, tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng., M.Par, selaku Koprodi 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 koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, motivasi selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
7. Solihin, S.ST.Par., M.Par., M.Hum., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Iwan Setiady selaku Talent and Culture Learning Manager Raffles Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi di Raffles Bali untuk mendukung penyusunan tugas akhir ini.
10. Ibu Amanda Pitaloka, selaku Senior Restaurant Manager di Raffles Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan data di Raffles Bali, yang diperlukan untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

11. Seluruh Staff Raffles Bali yang telah membantu penulis untuk memperoleh informasi, data dan memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
12. Bapak Rohmani dan Ibu Watri Aningsih, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi, doa dan semangat selama penulis menempuh pendidikan dan menyusun Tugas Akhir ini.
13. Fachrunisa Naila Maulidya, seseorang yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, dan selalu memberikan dukungan terhadap penulis. Terima kasih karena sudah bersedia menemani dan mendukung penulis hingga saat ini.
14. Teman-teman di jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu per satu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

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

Badung, Januari 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan	8
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel	11
1. Pengertian Hotel.....	11
2. Klasifikasi Hotel	12
B. <i>Food and Beverage Division</i>	13
1. Pengertian Food and Beverage	13
2. Bagian – bagian <i>Food and Beverage</i>	16
C. Restoran	17
1. Pengertian Restoran	17
2. Jenis – jenis pelayanan di Restoran	18
D. Pengertian <i>Server</i>	19
E. Pengertian Pelayanan	21
F. Pengertian Private Dining.....	22
G. Sequence Of Service.....	23

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah Raffles Bali.....	25
1. Lokasi Raffles Bali.....	25
2. Sejarah Raffles Bali	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Raffles Bali.....	27
1. Bidang Usaha	27
2. Fasilitas Raffles Bali	29
C. Struktur Organisasi Raffles Bali	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	51
A. Pelayanan <i>Private Dining</i> oleh <i>Server The Secret Cave</i> di Raffles Bali.....	51
1. Tahap Persiapan	51
2. Tahap Pelaksanaan	54
3. Tahap Akhir.....	62
B. Hambatan dan Solusi dalam Pelayanan <i>Private Dining</i>	62
BAB V PENUTUP	64
A. Simpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Raffles Bali	26
Gambar 3.2 Hill Top Pool Villa	29
Gambar 3.3 Panoramic Pool Villa.....	30
Gambar 3.4 Ocean Pool Villa.....	30
Gambar 3.5 Two Bedroom Ocean Front Villa	31
Gambar 3.6 Raffles Presidential Villa.....	32
Gambar 3.7 Rumari Restoran.....	33
Gambar 3.8 Loloan Beach Bar & Grill	34
Gambar 3.9 In Villa Dining.....	34
Gambar 3.10 The Writers Bar	35
Gambar 3.11 Purnama Honeymoon Bale.....	36
Gambar 3.12 The Secret Cave	36
Gambar 3.13 The Farm Terrace	37
Gambar 3.14 Picnic Breakfast.....	37
Gambar 3.15 Fitness Center.....	38
Gambar 3.16 SPA	38
Gambar 3.17 Tennis Court	39
Gambar 3.18 Main Pool.....	39
Gambar 3.19 Struktur Organisasi Raffles Bali.....	40
Gambar 3.20 Struktur Organisasi F&B Service.....	41
Gambar 4. 1 Persiapan Diri.....	53
Gambar 4. 2 Mempersiapkan Kelengkapan	55
Gambar 4. 3 Mempersiapkan Table	56
Gambar 4. 4 Menyajikan Welcome Drink	57
Gambar 4. 5 Pelayanan Private Dining di The Secret Cave	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar Villa Raffles Bali	28
Tabel 3. 2 Deskripsi Restoran Raffles Bali	28



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang ada di Indonesia. Bali memiliki pesona yang unik dibandingkan dengan daerah pariwisata lainnya. Keistimewaan Bali terletak pada keindahan alamnya, kekayaan budayanya, dan beragam kuliner khas yang dapat dinikmati disana. Selain itu, Bali juga menawarkan berbagai jenis tempat wisata mulai dari pantai, sawah-sawah, hutan, danau, gunung, air terjun, hingga desa wisata yang terkenal di seluruh dunia. Selain kawasan pariwisata, di Bali juga banyak terdapat hotel berbintang yang menyediakan fasilitas yang lengkap dan memiliki pelayanan yang sangat memuaskan bagi wisatawan.

Raffles Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali dan merupakan hotel dengan brand Accor. Hotel ini terletak dikawasan Jimbaran, Bali. Yang terkenal dengan pantainya yang indah dan suasana yang tenang, menjadikannya salah satu tujuan favorit di Bali untuk liburan mewah dan santai. Sebagai salah satu hotel di Bali, Raffles Bali menyajikan pengalaman menginap yang tak terlupakan dan meraih predikat '*Bali's Leading Luxury Hotel Villa*' pada *World Travel Award 2022* di Ho Chi Minh City, Vietnam pada bulan September 2022. Dikenal sebagai *resort ultra luxury*, Raffles Bali memiliki *Presidential Villa*, kategori *villa* tertinggi dengan lokasi yang memikat di salah satu puncak tertinggi di pulau ini. Keistimewaan lokasinya menciptakan privasi

sempurna, didukung oleh panorama samudra yang memukau dan perbukitan hijau yang mempesona di teluk Jimbaran, menjadikan pengalaman menginap di Raffles Bali begitu menarik dan mengundang untuk berlama-lama disana. (INDONESIA,CNN,2022).

Untuk mendukung operasional dan menjadikan Raffles Bali sebagai *ultra luxury resort*, Raffles Bali memiliki beberapa *department* didalamnya seperti *Front Office Department* yang bertugas menangani penerimaan tamu *check-in* atau *check-out* dan menjadi pusat informasi bagi tamu, *Sales&Marketing Department* yang bertugas merancang strategi pemasaran dan meningkatkan penjualan produk perusahaan melalui analisis pasar dan promosi, *Human Resources Department* yang bertugas mengatur sumber daya manusia seperti perekrutan, pelatihan dan pengembangan di hotel, *Housekeeping Department* yang bertugas untuk membersihkan dan merapikan kamar tamu serta area umum hotel, *Finance Department* yang bertugas untuk mengelola aspek keuangan di hotel, *Engineering Department* yang bertugas untuk memastikan infrastruktur dan fasilitas hotel berfungsi dengan baik, *Food & Beverage Product Department* yang bertugas untuk perencanaan, pengembangan, dan manajemen produk makanan dan minuman termasuk menu, harga dan pemantauan kualitas, *Food & Beverage Services Department*. Selama melakukan praktik, penulis berada di bagian *Food & Beverages Service*.

Food & Beverage service Department adalah salah satu *department* yang berada di sebuah hotel yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang bersifat profesional dan dikelola secara komersial. Di Raffles

Bali memiliki beberapa outlet yang berada di bawah naungan *Food & Beverage service* department salah satunya adalah Rumari restoran. Rumari restoran merupakan restoran yang menyediakan layanan *Breakfast* dan *Dinner* untuk para tamu yang menginap, tetapi untuk *dinner*, dapat menerima tamu yang tidak menginap di hotel atau *outside guest*. Selain itu Rumari restoran menggunakan konsep 80:20 *sustainability* yang dimana 80% menggunakan *local ingredient* yang bekerja sama dengan *local supplier* untuk membantu para petani lokal di bali. Dan untuk 20% nya menggunakan *ingredient* yang di *import* dari luar Indonesia contohnya seperti foie grass dan kaviar. Jika tamu tidak ingin menikmati makan di restoran, Rumari restoran juga menyediakan *Private Dining Destination*.

Private dining, dengan konsep di mana restoran dirancang untuk memberikan layanan penuh tanpa gangguan dari pihak lain, menjadi daya tarik khusus untuk menarik pelanggan kelas menengah dan atas agar dapat menikmati makanan dalam suasana santai. Di Raffles Bali menyediakan *private dining destination* sebagai strategi dalam mempertahankan dan menarik pelanggan, juga memberikan pengalaman yang luar biasa kepada pelanggan salah satunya The Secret Cave.

The Secret Cave merupakan salah satu private dinning yang ada di Raffles Bali yang menawarkan pemandangan gua alami yang dimanfaatkan menjadi *private dining* yang jauh dari suara bising. Obor yang menyala menerangi jalan menuju gua alami dan cahaya lilin pada dinding batu sembari diiringi suara musik tradisional bali yang menambah suasana menjadi lebih

romantis. Tamu dapat memesan *private dining* dengan dua cara yaitu *manual booking (walk-in)* dan dengan cara *online* melalui sistem *7room*. Tamu yang ingin memesan *private dining* dianjurkan untuk *booking* H-1, agar pihak restoran juga bisa mempersiapkan kelengkapan yang diperlukan dengan sempurna tanpa adanya kekurangan sedikitpun, demi kenyamanan dan kepuasan tamu.

Kelebihan *private dining* di The Secret Cave yaitu setiap harinya hanya menerima 1 reservasi saja untuk *couple, family*, ataupun tamu yang ingin merayakan *anniversary* maupun *birthday* yang mana membuat tamu benar-benar merasakan pengalaman yang belum pernah di dapatkan sebelumnya dan lebih mendapatkan ruang privasi. Di The Secret Cave mempunyai ciri khas yang berbeda mulai dari tempat, dekorasi, makanan dan suasana yang tergolong *exclusive*, hal ini yang membedakan *private dining* di The Secret Cave dengan tempat lainnya.

Memiliki *private dining* membuat The Secret Cave *destination* menjadikan tamu sebagai fokus utama. Kepuasan tamu memiliki pengaruh besar bagi Raffles Bali dimana jika tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan makanan yang enak maka akan ada *feedback* baik yang diterima oleh Raffles Bali. Oleh karena itu penting bagi setiap *staff* untuk memberikan pelayanan yang maksimal ke setiap tamu. Hal ini dapat menarik tamu lain untuk memilih *private dining* di The Secret Cave Raffles Bali.

Perbedaan dari *fine dining* di Rumari Restoran dengan The Secret Cave terdapat dari makanan pembuka dan minuman pembuka yang dihidangkan,

dimana The Secret Cave menghadirkan makanan pembuka dan minuman pembuka yang berbeda disetiap harinya sesuai dengan *chef creation* dan bartender *creation*, sedangkan di Rumari Restoran selalu menghadirkan makanan pembuka dan minuman pembuka yang sama di setiap harinya. Selain dari segi makanan pembuka dan minuman pembuka yang dihidangkan, The Secret Cave memiliki perbedaan menu yang dihidangkan. Menu The Secret Cave memadukan hidangan *Indonesian cuisine* dengan *western cuisine* sedangkan Rumari Restoran memadukan *Indonesian cuisine* dengan *Southeast Asian cuisine*.

Terdapat beberapa Tugas Akhir yang membahas tentang *private dining*, yang pertama yang disusun oleh Stiani (2023) yaitu dengan judul "Penanganan Private Dining oleh Pramusaji di Meguna Restaurant, Ubud, Bali", dimana *private dining* di Meguna Restoran menerapkan biaya tambahan atau *room rental charge* bagi tamu yang memesan *private dining*, jika tamu tersebut menyewa kurang dari 4 jam maka akan dikenakan biaya tambahan, sedangkan harga makanan dan minuman *private dining* di The Secret Cave Raffles Bali sudah termasuk dengan tempat *dining* dimana tamu dapat menikmati *private dining* tersebut sepuasnya tanpa dikenakan biaya tambahan lagi. Selanjutnya Tugas Akhir yang kedua yang disusun oleh Yanti (2023) yaitu dengan judul "Pelayanan Dining by Design oleh Pramusaji di Anantara Uluwatu Resort", dimana *Private Dining* di Dining by Design menerima booking untuk 1 - 3 pasang tamu setiap harinya dan selain itu *private dining* Dining by Design tidak mendapatkan hidangan makanan pembuka "*amouse bouche*" ataupun minuman

pembuka “*welcome drink*”, sedangkan *private dining* di The Secret Cave hanya menerima 1 reservasi saja untuk setiap harinya, sehingga tamu mendapatkan pengalaman yang lebih eksklusif dan privasi yang lebih besar, dan juga *private dining* di The Secret Cave akan mendapatkan makanan pembuka dan minuman pembuka yang berbeda setiap harinya, tergantung pada kreasi chef dan bartender.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dilakukan penulisan Tugas Akhir dengan judul “*Pelayanan Private Dining oleh Server The Secret Cave di Raffles Bali*”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *private dining* oleh server The Secret Cave di Raffles Bali?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan yang dialami dalam pelayanan *private dining* oleh server The Secret Cave di Raffles Bali dan apa solusi dari hambatan tersebut?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, maka yang akan menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan tahapan-tahapan pelayanan *private dining* oleh *server* The Secret Cave di Raffles Bali
- b. Mengetahui dan mengatasi kendala yang dihadapi saat pelayanan *private dining* oleh *server* The Secret Cave di Raffles Bali

2. Kegunaan penulisan Tugas Akhir

Penulisan Tugas Akhir diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dunia pendidikan dan bisnis, serta dapat meningkatkan pemahaman mengenai pelayanan *private dining*. Adapun manfaat dari Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Bagi mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food & Beverage Service*.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *private dining* oleh *server* The Secret Cave di Raffles Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Memperkaya referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali, dalam hal pelayanan *private dining* oleh *server*; yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan para pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food & Beverage Service*.

2) Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *private dining* oleh *server* The Secret Cave di Raffles Bali.

c. Bagi Raffles Bali

- 1) Tugas Akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan, saran dan masukan bagi pihak Raffles Bali dalam pelayanan *private dining* oleh *server* dan bisa memberikan kepuasan kepada semua tamu tanpa membedakan tamu.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan yang dialami saat pelayanan *private dining*.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan untuk penulisan tugas akhir yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan melaksanakan secara langsung dalam memberikan pelayanan *private dining* di Raffles Bali. Memahami proses pelayanan *private dining* dengan detail.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan narasumber secara lisan. Sumber yang diwawancara adalah *food and beverage manager; restaurant captain* dan seluruh *staff* yang bertanggung jawab pada pelayanan *private dining*.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepastakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca berbagai pustaka seperti catatan, jurnal ilmiah, buku, literatur, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas di dalam tugas akhir.

2. Metode Analisis dan Teknik Penyajian Hasil

a. Metode Analisis

Metode analisis yang penulis gunakan dalam Menyusun laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memberikan gambaran dan memaparkan secara rinci tentang data yang diperoleh mengenai Pelayanan *Private Dining* oleh Server di The Secret Cave Raffles Bali.

b. Teknik Penyajian Hasil

Metode dan teknik penyajian hasil analisis mengenai pelayanan *private dining* oleh *server* di The Secret Cave Raffles Bali, dilakukan dengan cara metode penyajian formal dan informal. Penyajian hasil analisis data secara formal dan informal dilakukan dengan cara menguraikan dengan kata-kata atau penjelasan tentang *private dining*

E. Sistematika Penulisan

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 hotel, food and beverage division, restoran, server, pelayanan, *private dining*, *sequence of service*.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

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

4. Bab IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang langkah – langkah pelayanan *private dining* oleh *server* di The Secret Cave dan kendala yang dihadapinya serta solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

5. Bab V Simpulan dan Saran

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

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV (empat), terdapat simpulan yang diperoleh oleh penulis pada tugas akhir yang berjudul “Pelayanan *Private Dining* oleh *Server* di The Secret Cave Raffles Bali”, yaitu:

1. Pelayanan *Private Dining* oleh *Server* di The Secret Cave Raffles Bali, dalam proses pelayanan *private dining* di The Secret Cave dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu:

a. Tahap persiapan

Pada tahap ini penulis menjabarkan mengenai persiapan diri dan persiapan operasional.

b. Tahap pelaksanaan

Pada tahap ini berisi pemaparan pelayanan *private dining* mulai dari mempersiapkan kelengkapan *private dining*, mempersiapkan *table* dan dekorasi The Secret Cave.

Proses pelayanan *private dining* dimulai di The Writers Bar dengan menyajikan *Amouse Bouche* dan *Welcome Drink*, dan selanjutnya pelayanan *private dining* di The Secret Cave sampai tahap penyelesaian *private dining*.

c. Tahap akhir

Pada tahap akhir ini adalah setelah tamu meninggalkan The Secret Cave berupa pembersihan area di The Secret Cave.

2. Hambatan saat pelayanan *private dining* di The Secret Cave

- a. Jarak antara *kitchen* dan *private dining* yang cukup jauh membuat makanan cepat dingin dan dapat mengurangi *taste* dari makanan tersebut. Cara mengatasinya adalah menggunakan *food cover* setiap mengantarkan makanan menuju lokasi *private dining* agar suhu dan kualitas makanan tersebut tetap terjaga, dan mengkoordinasikan dengan *chef* untuk menyiapkan makanan tepat waktu sehingga makanan dapat langsung diantar ke *private dining*.
- b. Jalan yang dilewati untuk ke tempat *private dining* terlalu *open space*, apabila cuaca hujan jalan yang dilalui licin dan basah sehingga dapat menghambat dalam mengantarkan makanan dari *kitchen* menuju *private dining*. Cara mengatasinya adalah seorang *server* harus menyediakan payung untuk menjaga kualitas makanan tersebut dan selalu *report* mengenai cuaca yang dihadapi kepada *Restaurant Manager* ataupun *Assistant Restaurant Manager* yang *incharge* di restoran,

B. Saran

Saran untuk pihak restoran agar rutin menambahkan pasir pantai yang digunakan untuk menutupi dasar gua demi menambah nilai estetika dari gua tersebut, dikarenakan pasir terus berkurang akibat hembusan angin yang cukup kencang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, Shimp, Terence. and J. Craig. 2013. Advertising, Promotion, and other aspects of Integrated Marketing Communication
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* (Alfabeta (ed.)).
- Chair & Pramudia,(2017)"*Hotel Room Devision Management*" Kencana, Jakarta
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. In *Proceeding Seminar Nasional* (Vol. 1, No. 1.28-38).
- Febriani, Y., Baharta, E., & Gusnadi, D. (2022). Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Restoran Di The Stones Legian Bali-A Marriot Autograph Collection Hotel. *eProceedings of Applied Science*, 8(4).
- Firmansyah, A., & Destira, Y. (2023). Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Penggunaan Bahan Baku Secara Efisien: Studi Kasus Pada Hotel Prima In Yogyakarta. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(5), 410-426.
- Hastuti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 2(3).
- Hotel Super Mewah di Bali Raih World Travel Awards
<https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20221006141118-269-857142/hotel-super-mewah-di-bali-raih-world-travel-awards2022#:~:text=World%20Travel%20Awards%202022%20memberikan,Villa%20terindah%20di%20Pulau%20Dewata.>
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Komar (2014) “ *Hotel Management*” Jakarta PT.Grasindo
- Lestari, R. 2018, Desember. Private Dining, Olahan Chef yang Spesial
<https://www.medcom.id/rona/wisata-kuliner/1bVV2y2b-private-diningolahan-chef-yang-spesial-hanya-untukanda#:~:text=Mengenal%20private%20dining&text=Seperti%20artinya%20p.>

- Lestari, D. P., & Ibrahim, M. (2016). *Kepuasan Kerja Karyawan Food And Beverage Service Department di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Mahmudi Lembu. (2018). No Title. Pelaksanaan Squence of Service Guna Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Benteng Restoran Hotel Santika Premiere DyAndra Medan Diunduh dari <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/12747>
- Mertayasa (2015 : 39) "Food & Bevarge service Opertanional Job Preparation" Yogyakarta: pustaka
- Ni Putu Ari Stiani (2023) "Penanganan Private Dining Oleh Pramusaji Di Meguna Restaurant, Ubud Bali" Politeknik Negeri Bali
- Prakoso, (2017) "Front office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja" Yogyakarta gaya media . hal 1
- Saputri, N. D., & Solikhin, A. (2016). Efektivitas Kerja Cook Terhadap Tingkat Kelancaran Operasional Makanan Iga Bakar di Food And Beverage Product pada Fave Hotel Solo Baru. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 12(1), 1-25.
- Slivar, I. (2022). The Private Dining Restaurant: The Ideal Restaurant of the Future due to Covid-19?. *ENTRENOVA-ENTERPRISE RESEARCH INNOVATION*, 8(1), 181-187.
- Sri Larasati (2018) "Manajemen Sumber Daya Manusia" Cetakan Pertama CV.Budi Utama: Yogyakarta
- Suwithi, (2013:59) "industry perhotelan jilid I" Direktorat Pendidikan Dasar dan Menengah
- Wina Asti dan Junaldi (2017) "Analisis Manajemen Operasi Banquet Section Dalam meningkatkan Produktivitas di Hotel Pusako Bukit Tinggi" Universitas Muhamaddiyah Sumatera Barat. Vol.XI no.75
- Yanti, N. P. P. E., Kanah, K., & Dewi, N. W. S. (2023). *Pelayanan Dining by Design oleh Pramusaji di Anantara Uluwatu Resort* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Yulianto, A. (2014). *Tinjauan Pelaksanaan Standard Operating Procedure Server/Waiter Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restaurant Katsu-Katsu Solo. Jurnal Hotelier, 1(1), 43-65.*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI