

TUGAS AKHIR
PELAYANAN FLOATING AFTERNOON TEA
OLEH PRAMUSAJI RIMBA
DI AYANA RESORT AND SPA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Hari Wiguna

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN FLOATING AFTERNOON TEA
OLEH PRAMUSAJI RIMBA
DI AYANA RESORT AND SPA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Hari Wiguna
NIM. 2115823101

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

TUGAS AKHIR
PELAYANAN FLOATING AFTERNOON TEA
OLEH PRAMUSAJI RIMBA
DI AYANA RESORT AND SPA 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

I Made Hari Wiguna
NIM. 2115823101

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN FLOATING AFTERNOON OLEH PRAMUSAJI RIMBA DI AYANA RESORT AND SPA BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua
Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada 30 Juli 2024

Pembimbing I,



Solihin, SST.Par., M.Par
NIP. 196206121989031002

Pembimbing II,



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

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN FLOATING AFTERNOON TEA OLEH
PRAMUSAJI RIMBA DI AYANA RESORT AND SPA
BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada 19 Agustus 2024

Pembimbing I,



Solihin, SST.Par., M.Par
NIP.196206121989031002

Pembimbing II,



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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN FLOATING AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI RIMBA DI AYANA RESORT AND SPA BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program
Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Solihin, S.ST.Par., M.Par. NIP 196206121989031002	
Anggota	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. NIP 196409151990031003	
Anggota	Kanah, S.Pd., M.Hum. NIP 197004121998022001	

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
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, Bah 80364
Tdp (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: pariwisata.pnb.ac.id | email: perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Hari Wiguna
NIM : 2115823101
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

PELAYANAN FLOATING AFTERNOON OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING RIMBA DI AYANA RESORT AND SPA 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, 30 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

I Made Hari Wiguna

NIM. 2115823101

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Floating Afternoon Tea Oleh Pramusaji Rimba di Ayana Resort Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pembuatan Pelayanan Floating Afternoon Tea Oleh Pramusaji Rimba di Ayana Resort Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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 fasilitas dan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu 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 kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah mendukung segala proses dan kelancaran untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Solihin, S.ST,Par., M,Par, selaku Dosen Pembimbing I penulisan Tugas Akhir di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberikan dorongan dalam pelaksanaan maupun penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing II penulisan Tugas Akhir di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberikan dorongan dalam pelaksanaan maupun penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Gio selaku *General Manager* di Ayana Resort and Spa Bali yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Lapangan Kerja.
8. Seluruh staf Ayana Resort and Spa Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen pengajar Progam Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

10. Yang teristimewa Bapak I Nengah Susana dan Ibu Ni Wayan Sumartini selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan baik secara moral, materi, dan spiritual selama menyusun Tugas Akhir ini.
11. Untuk teman-teman kelas 6 B Hotel yang selalu memberikan semangat serta dukungan selama menyusun Tugas Akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir 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 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Agustus 2024
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	ii
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUANTUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulis	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. Restaurant	14
C. Pengertian Food and Beverage Department	16
D. Food and Beverage Service	17
E. Pengertian Pelayanan	17
F. Pengertian In Room Dining	18
G. Departement yang berhubungan dengan in room dining	19
H. Sejarah Afternoon Tea	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Lokasi dan Sejarah Ayana Resort and SPA Bali	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Ayana Resort and SPA Bali	24
C. Struktur Organisasi Ayana Resort and SPA Bali	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Pelayanan Floating Afternoon Tea Oleh Pramusaji In Room Dining Rimba di Ayana Resort and Spa Bali	45

B. Hambatan dan Solusi Saat Melakukan Pelayanan <i>Floating Afternoon Tea</i> oleh Pramusaji <i>In Room Dining</i> Rimba di Ayana Resort Bali	57
BAB V PENUTUP	59
A. Simpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Tipe Kamar Ayana Resort and SPA Bali	25
Tabel 3. 2	Tipe Kamar AYANA Segara Bali	25
Tabel 3. 3	Tipe Kamar RIMBA by AYANA	25
Tabel 3. 4	Restoran dan Bar	26
Tabel 3. 5	Venue	27



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Ayana Resort and Spa Bali	21
Gambar 3. 2 Sturktur Organisasi AYANA Resort and SPA Bali	39
Gambar 4. 1 Layar Utama Absensi	47
Gambar 4. 2 Layar Pengambilan Gambar Absensi	48
Gambar 4. 3 Personal Grooming	49
Gambar 4. 5 Pengembalian Barang	57



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

AYANA resort and Spa Bali merupakan salah satu hotel yang terletak di daerah Jimbaran tepatnya di Jalan Karang Mas Sejahtera, Jimbaran, Bali. Pada awalnya, hotel ini beroperasi pada 29 November 1996 dengan nama The Ritz Carlton Bali, kemudian pada tanggal 1 April 2009 diganti dengan nama AYANA Resort and Spa Bali. AYANA Resort and Spa Bali diambil dari Bahasa Sansekerta yang memiliki arti “*A place of Refuge*”, yang berkonsep *Traditional Balinese* dan juga memiliki logo berkonsep Tri Hita Karana. AYANA Resort and Spa Bali ini merupakan sebuah hotel yang berada di Jimbaran Bali yang berada di bawah naungan PT. Karang Mas Sejahtera, yang dimiliki oleh Bapak Rudi Suliawan. Pada tanggal 18 September, tahun 2013 dan berlokasi di komplek yang sama, AYANA mendirikan RIMBA by AYANA Bali yang diambil dari Bahasa Sansekerta yang berarti “Hutan”. Dan kemudian pada tanggal 5 November 2022, AYANA menambah propertinya yang berlokasi di komplek yang sama dengan nama AYANA Segara Bali. Properti baru ini memperkenalkan sentuhan kontemporer pada pengalaman AYANA yang terinspirasi dari Bali untuk pengalaman yang lebih santai. Ayana Resort and Spa Bali memiliki beberapa departement yang mendukung oprasional hotel dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan seperti, Food & Beverage Department,

Culinary Department, Human Resource Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Spa & Recreation Department, dan Security Department.

Food and beverage Department merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial (Wahyuni & Parma, 2020). Food and Beverage Department dibagi menjadi dua *section* yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product. Food and beverage service adalah bagian dari food and beverage department yang bekerja untuk melayani setiap keinginan tamu di restoran suatu hotel (Desthiani et al., 2021). Ayana Resort and Spa Bali memiliki 25 outlet restaurant, salah satunya adalah In Room Dinning.

In Room Dinning Rimba atau yang biasa disebut dengan *room service* merupakan salah satu section di food and beverage department. Dimana In Room Dinning ini adalah satu - satunya outlet yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman selama 24 jam (Ferdiana, 2022). Letak area *room dining* ini dekat dengan *main kitchen* di rimba dan juga dekat dengan *service bar* di rimba. In Room Dinning Rimba sama juga dengan halnya seperti *outlet* pada *restaurant* yang menyediakan varian makanan mulai dari asia, western, japanese dan yang jadi pembeda antara *room dining* dengan *outlet restaurant* di ayana resort bali ini adalah jika in room dining rimba juga menyediakan *floating breakfast, floating brunch, floating lunch* dan juga *floating afternoon tea*.

Afternoon Tea merupakan tradisi masyarakat Inggris untuk menikmati teh. Aneka jenis teh yang diseduh biasanya dinikmati pukul 4 sore (Salim et al., 2018). Dilengkapi dengan sandwich, scone hingga kue lainnya. *Afternoon tea* pertama kali diperkenalkan di Inggris oleh Anna, Duchess of Bedford ketujuh, pada tahun 1840. *Afternoon Tea* merupakan kegiatan untuk menikmati teh, karena saat itu minum teh dianggap sebagai aktivitas para bangsawan. Minum teh selalu didampingi dengan kudapan asin dan makanan penutup berukuran sekali atau dua kali gigit. Kebiasaan ini dilakukan pada jam 15.00 - 16.00 WITA untuk mengisi waktu luang dari jeda panjang antara makan siang dan makan malam.

Terkait dengan penulisan Tugas Akhir ini, ada beberapa tulisan tugas akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang berkaitan namun memiliki beberapa bagian yang berbeda. Tulisan pertama yang ditulis oleh Ida Bagus Manuaba pada tahun 2023 adalah Tugas Akhir dengan judul “Sequences of Service Afternoon Tea oleh Waiter The Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali” hal yang berbeda adalah Tugas Akhir tersebut membahas tentang bagaimana urutan dan tata cara pelayanan *Afternoon Tea* di Hotel. Pada Tugas Akhir kedua di tulis oleh Kadek Arya Dwi Permana dan Damayanti pada tahun 2023 yang berjudul “Penanganan Floating Lunch di Six Senses Uluwatu” Hal yang menjadi pembeda adalah pada waktu dan menu yang disajikan kepada tamu. *Floating Lunch* di sajikan pada saat waktu lunch dengan menyajikan makanan yang terdapat pada daftar menu *lunch*, dengan menggunakan *Floating Tray* sebagai media dan dilakukan di atas kolam renang.

Maka dari itu, pengambilan topik untuk tugas akhir ditunjukkan dengan harapan kita dapat mengetahui dan memahami prosedur dari “Pelayanan Floating Afternoon Tea oleh Pramusaji Rimba di Ayana Resort and Spa Bali”. Di samping itu, penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi dalam saat melakukan pelayanan floating afternoon tea.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *floating Afternoon Tea oleh Pramusaji di Ayana Resort and Spa Bali*?
2. Apa sajakah hambatan saat pelayanan *floating Afternoon Tea oleh Pramusaji In Room Dining di Ayana Resort and Spa Bali*?

C. Tujuan dan Manfaat Penulis

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul pelayanan *floating Afternoon Tea oleh Pramusaji In Room Dining di Ayana Resort and Spa Bali* sebagai berikut:

1. Tujuan

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

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *floating Afternoon Tea oleh Pramusaji In Room Dining di Ayana Resort and Spa Bali*
- b. Untuk menjelaskan hambatan pelayanan *floating Afternoon Tea oleh*

Pramusaji In Room Dining di Ayana Resort and Spa Bali

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini dapat dijadikan 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 and Beverage service*.
- 2) Tugas Akhir ini dapat dijadikan untuk mengetahui secara detail tentang pelayanan *Floating Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Ayana Resort and Spa Bali.

b. Politeknik negeri bali

- 1) Tugas Akhir ini dapat menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pertama dari sub-sub judul pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage service*.
- 2) Tugas Akhir ini dapat mengukur 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 *Floating Afternoon Tea*

oleh Pramusaji di Ayana Resort and Spa Bali.

c. Perusahaan

- 1) Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *floating Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Ayana Resort and Spa Bali.
- 2) Tugas Akhir ini dapat dijadikan pedoman dalam mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *Floating Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Ayana Resort and Spa Bali.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap suatu object penelitian (Nasution & Nurbaiti, 2021), khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *Floating Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Ayana Resort and Spa Bali.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga hasil dari wawancara dapat diolah dan dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu (Wijoyo, 2022), dengan cara

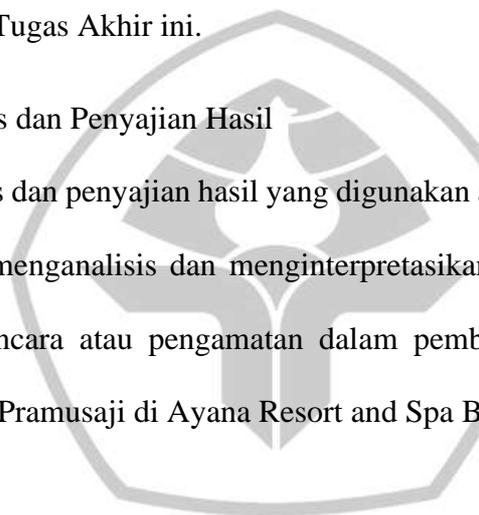
mewawancarai atau bertanya langsung kepada supervisor dan *staff* di Ayana Resort and Spa Bali terhadap pelayanan Floating Afternoon Tea oleh Pramusaji Rimba di Ayana Resort and Spa Bali.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku-buku, jurnal, dan sumber yang berkaitan, (Aqil, 2020) dengan pembuatan Tugas Akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis dan penyajian hasil yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menganalisis dan menginterpretasikan data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan dalam pembuatan pelayanan *floating Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Ayana Resort and Spa Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan *Floating Afternoon Tea* oleh pramusaji Rimba di Ayana Resort Bali, maka penulis dapat disimpulkan beberapa langkah-langkah dalam prosedur *pelayanan floating afternoon tea* sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan *Floating Afternoon Tea* oleh Pramusaji Rimba di Ayana Resort Bali, dibagi menjadi beberapa tahapan, antara lain:

a. Tahap persiapan

Mempersiapkan diri, mempersiapkan peralatan dan mempersiapkan area lingkungan kerja untuk melayani *floating afternoon tea* dilakukan sebelum melakukan perjalanan menuju tempat untuk melakukan *floating afternoon tea* oleh pramusaji, persiapan yang dilakukan antara lain: persiapan diri dan persiapan peralatan.

b. Tahap pelaksanaan

Pelayanan untuk *floating afternoon tea* dilakukan setelah reservasi untuk *floating* sudah diterima oleh pihak reservasi dan *in room dining* Rimba. Pelayanan yang diberikan untuk *floating afternoon tea* berupa *set menu* yang dimana makanan sudah ditentukan dan tamu sudah menyetujui makanan tersebut sebelumnya, Adapun standar pelayanan antara lain: *welcoming the guest, asking for room number, escorting the guest, sitting the guest, serving the food, explain the food, the guest satisfaction, billing proses, thanking and bid farewell.*

c. Tahap penutupan

Sebelum, ke tahap penutupan pastikan tamu sudah selesai untuk menikmati *floating afternoon tea* dan jika sudah selesai, setelah itu melakukan pengembalian barang ke tempat semula seperti mengangkat nampan apung yang berada di kolam ke tempat pencucian (*steward*), membersihkan nampan apung dari sisa makanan dan bunga, menjemurnya di tempat yang sudah disediakan dan memastikan nampan apung bersih dan rapi.

2. Kendala yang dihadapi pada Pelayanan *Floating Afternoon Tea* oleh Pramusaji *In Room Dining* Rimba di Ayana Resort Bali, dan cara mengatasinya antara lain:

a. Kurangnya penguasaan bahasa asing seperti Mandarin dan Jepang, cara mengatasinya meminta bantuan *staff* atau *hostess* yang paham dengan Bahasa Jepang dan Mandarin serta memberikan pelatihan secara berkala untuk bahasa asing lainnya agar bisa mempermudah pelayanan kedepannya.

b. Mengalami kesulitan dalam penataan makanan dan minuman dalam *floating tray* dikarenakan cuaca yang tidak baik seperti angin yang terlalu kencang mengakibatkan penataan makanan dan minuman di atas nampan apung menjadi sulit oleh sebab itu pramusaji harus melakukan penataan makanan dan minuman di atas *trolley*, setelah itu mengangkat nampan apung ke kolam.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan pelayanan *floating afternoon tea* di *in room dining* Rimba. Berdasarkan pengamatan penulis selama menjalani PKL, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan anantara lain:

1. Manajemen hotel hendaknya memberikan *training* Bahasa asing selain

Bahasa Inggris yaitu Mandarin dan Jepang untuk mengantisipasi tamu yang datang ke hotel yang tidak bisa berbahasa Inggris.

2. Sebaiknya melakukan penataan *floating afternoon tea* tetap diatas *trolley* meskipun cuaca sedang baik maupun buruk dikarenakan penataan di atas *trolley* membuat lebih terlihat *professional* dan terlihat lebih elegan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., & Achmad, S. H. (2015). Tinjauan Penanganan Tamu Oleh Order Taker Di Grand Hotel Lembang. *EProceedings of Applied Science*, 1(3).
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi kepustakaan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit: Literature study of service quality towards patients satisfaction in hospitals. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2 (2), 1-6.
- Astriyani, E., Sari, M. M., & Herman, H. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Spp Berbasis Web Menggunakan Notifikasi SMS Gateway (Studi Kasus: SMP Puspita Tangerang). *Journal Cerita*, 6(1), 106-116.
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021a). Peran dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. *Proceeding Seminar Nasional*, 1(1.28-38).
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021b). Peran dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. *Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Melalui Program Vokasi Untuk Memenuhi Kebutuhan Dunia Industri*, 28-38.
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
<http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Ferdiana, W. (2022). Peran In-Room Dining Dalam Menangani Pelayanan Program Repatriasi Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 4(1), 369-379.
- Irawan, M. R. N. (2019). Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Hotel Elresas Lamongan. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 4(3), 1069-1084.
- Jingga, F., & Limantara, N. (2014). Pembangunan Model Restaurant Management System. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(2), 973-982.
- Maleachi, S., Feliciandria, G., Faustina, G., & Samantha, M. (2019). Pelatihan Pembuatan Makanan Penutup Berupa Lava Cake Dan Churros Dengan Teh Hitam Kepada Ibu-Ibu Korem 052/Wijayakrama Karawaci. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 2, 1552-1560.
- Nasution, S., & Nurbaiti, A. (2021). *Teks Laporan Hasil Observasi Untuk Tingkat SMP Kelas VII*. Guepedia.

- Noviastuti, N., & Jati, D. R. H. W. (2023). Strategi Linen Attendant Dalam Mengoptimalkan Penyediaan Linen Pada Saat High Season Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *JURNAL NUSANTARA*, 6(2), 34-46.
- Perdiansyah, O., Gusnadi, D., & Sumarsih, U. (2023). Tinjauan Operasional Kerja Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung. *EProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Salim, F. I., Vidyarini, T. N., & Rusdianto, M. (2018). Strategi Media Relations Hotel Ciputra World Surabaya dalam Mendapatkan Publisitas Program AFTERNOON TEA. *Jurnal E-Komunikasi*, 6(2).
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Sari, V. R., Ervina, E., & Taufiq, R. (2019). Peran Human Resources Department (Hrd) Dalam Membangun Loyalitas Kerja Di Hyatt Regency Yogyakarta Tahun 2019. *EProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Sutanto, P. H., Lidwan, N., & Ridwan, W. (2020). Perancangan Reservasi Pariwisata Dan Kamar Hotel Berbasis Web. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 4(4), 39-48.
- Suwarno, Y., Laksmitasari, R., & Widyawati, K. (2017). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(01), 53-60.
- Wahyuni, I. A. P. P. S., & Parma, I. P. G. (2020a). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20-28.
- Wahyuni, I. A. P. P. S., & Parma, I. P. G. (2020b). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20-28.
- Widagdo, Y. M. (2019). Pengaruh Penerapan Penekanan Cost Dan Expense terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan (Studi Kasus Pada Megaland Hotel Solo). *Jurnal Hotelier*, 5(1), 67-78.
- Wijoyo, H. (2022). Analisis teknik wawancara (pengertian wawancara, bentuk-bentuk pertanyaan wawancara) dalam penelitian kualitatif bagi mahasiswa teologi dengan tema pekabaran injil melalui penerjemahan alkitab. *Academia. Edu*, 1-10.