

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FINE DINING DINNER OLEH PRAMUSAJI
JACARANDA RESTAURANT DI PENINSULA BEACH
RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Gilang Diana Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN FINE DINING DINNER OLEH PRAMUSAJI
JACARANDA RESTAURANT DI PENINSULA BEACH
RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Gilang Diana Putra
NIM. 2115823171

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FINE DINING DINNER OLEH PRAMUSAJI
JACARANDA RESTAURANT DI PENINSULA BEACH
RESORT**

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 Gilang Diana Putra
NIM. 2115823171**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN FINE DINING DINNER OLEH PRAMUSAJI JACARANDA RESTAURANT DI PENINSULA BEACH RESORT

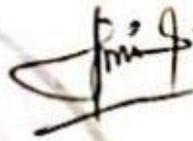
Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali, Pada hari Selasa, 13 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Solihin, SST Par. M.Par
NIP.196206121989031002



Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.
NIP.198901172022032007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

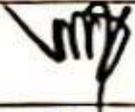


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP.198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

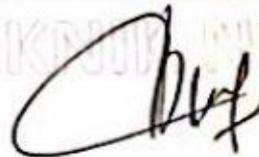
PELAYANAN FINE DINING DINNER OLEH PRAMUSAJI JACARANDA RESTAURANT DI PENINSULA BEACH RESORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada hari Selasa, 13 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Solihin, SST.Par., M.Par NIP. 196206121989031002	
Anggota	Drs. I Wayan Pugra, M.Par NIP. 196312312000031002	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia Dewi, M.Pd NIP. 198912252022032007	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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



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 : perhotelanpnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Made Gilang Diana Putra
NIM : 2115823171
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN FINE DINING DINNER OLEH PRAMUSAJI JACARANDA
RESTAURANT DI PENINSULA BEACH RESORT**

Memang benar bebas dari plagiasi. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar,
saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian surat pernyataan saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Badung Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



I Made Gilang Diana Putra
NIM. 2115823171

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Fine Dining Dinner* Oleh Pramusaji Jacaranda Restaurant di Peninsula Beach Resort ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Fine Dining Dinner* Oleh Pramusaji Jacaranda Restaurant di Peninsula Beach Resort.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, 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, 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 Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Solihin, S.ST.Par., M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Ketut Sindu Parisuda selaku Food & Beverage Service Manager Peninsula Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ni Nyoman Sumartini, selaku Assistant General Manager Peninsula Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Made Nurliani selaku supervisor Restaurant Peninsula Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh Staf Peninsula Beach Resort yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. I Wayan Sutika dan Ni Made Sulastri kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
13. Keluarga dan teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penyusunan 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.

Badung, Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Putra, I Made Gilang Diana. (2024). *Pelayanan Fine Dining Dinner Oleh Pramusaji Jacaranda Restaurant di Peninsula Beach Resort*. Tugas Akhir: Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Tugas akhir ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Solihin, SST Par.M.Par, dan Pembimbing II: Raden Roro Rieta Anggraheni,Spd., M.Hum.

Kata Kunci: *Pelayanan Fine Dining Dinner, Pramusaji, Peninsula Beach Resort*

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pelayanan *Fine Dining Dinner oleh Pramusaji* di Peninsula Beach Resort. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, dan wawancara. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan Pelayanan fine dining dinner merupakan salah satu faktor penting dalam menarik dan mempertahankan tamu di hotel berbintang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan fine dining dinner yang diberikan oleh pramusaji di Jacaranda Restaurant, Peninsula Beach Resort, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu. Metode yang digunakan adalah observasi langsung, wawancara mendalam dengan pramusaji dan tamu, serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan sudah baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pengetahuan produk, keahlian dalam menyajikan makanan, dan kemampuan beradaptasi terhadap kebutuhan tamu yang beragam. Selain itu, ditemukan bahwa faktor-faktor seperti suasana restoran, kecepatan pelayanan, dan perhatian terhadap detail sangat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan fine dining dinner di restoran tersebut, antara lain melalui pelatihan yang lebih intensif bagi pramusaji, perbaikan SOP, dan peningkatan kualitas produk makanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LEMBAR TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENULISAN.....	6
D. METODE PENULISAN	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. PENGERTIAN HOTEL	10
B. PENGERTIAN FOOD AND BEVERAGE.....	13
C. PENGERTIAN RESTORAN	14
D. PENGERTIAN MENU	16
E. PENGERTIAN PELAYANAN	18
F. JENIS JENIS PELAYANAN	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. LOKASI SEJARAH PERUSAHAAN	21
B. BIDANG USAHA DAN FASILITAS PERUSAHAAN.....	22

C. STRUKTUR ORGANISASI.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
A. Pelayanan Fine Dining Dinner di Jacaranda Restaurant Peninsula Beach Resort.....	29
B. Kendala – kendala yang dihadapi saat menangani <i>Dinner</i> di Jacaranda Restaurant pada Hotel Peninsula Beach Resort	41
BAB V.....	44
A. KESIMPULAN.....	44
B. SARAN.....	45
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar di Peninsula Beach Resort	23
Tabel 3.2 Jenis-Jenis Restaurant di Peninsula Beach Resort	23
Tabel 3.3 Jenis Kolam Renang Peninsula Beach Resort.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Peninsula Beach Resort	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Peninsula Beach Resort.....	27
Gambaar 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar set-up table.....	1.1
Lampiran 2 Gambar Grooming.....	1.2
Lampiran 3 Gambar Captain order	1.3

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan suatu pulau kecil yang ada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, pulau yang biasa dikenal sebagai Pulau Dewata merupakan suatu tempat yang sangat sering dijadikan sebagai destinasi pariwisata oleh para wisatawan lokal maupun wisatawan asing, banyak tempat-tempat wisata yang memiliki panorama yang indah menjadikan Bali sebagai tempat favorit bagi wisatawan untuk berkunjung. Selain panorama yang indah, Bali juga memiliki banyak kebudayaan dan keunikan tersendiri yang dijadikan sebagai salah satu tujuan wisatawan untuk berkunjung ke Bali.

Pesatnya perkembangan dan meningkatnya kunjungan wisatawan ke Pulau Bali, mengharuskan sektor-sektor pariwisata di Bali agar dapat menyesuaikan diri dengan pesatnya perkembangan tersebut. Dengan menyesuaikan sektor-sektor transportasi wisata, akomodasi, restoran, destinasi wisata dan sektor-sektor pendukung lainnya, dengan tujuan untuk memberikan suatu pelayanan pariwisata dan menjaga keutuhan pada industri pariwisata di Bali, agar nantinya pulau Bali selalu dijadikan sebagai destinasi pariwisata di dunia. Suatu sektor yang terpenting adalah pelayanan akomodasi hotel atau jasa menginap bagi para wisatawan yang berkunjung ke Bali.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan

fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu atau bisa dibilang semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum. Bali menyediakan berbagai jenis hotel mulai dari hotel kelas Melati sampai hotel Bintang 5 (lima).

Salah satu hotel bintang 4 yang berada di daerah Tanjung Benoa yaitu Peninsula Beach Resort. Peninsula Beach Resort merupakan hotel Bintang empat yang berada di Kawasan Tanjung Benoa, Kuta Selatan yang tepatnya terletak di jalan Pratama No 72, Kelurahan Kuta Selatan, Desa Tanjung Benoa, Kabupaten Badung – Bali.

Peninsula Beach Resort didirikan pada tanggal 19 Mei 1999, Peninsula Beach Resort dipasarkan dengan sistem *timeshare* atau semacam klub yang berafiliasi dengan interval International. Berbeda dengan hotel biasa, maka mayoritas tamu Peninsula Beach Resort adalah *members* (anggota ataupun tamu dari pertukaran Interval International). Peninsula Beach Resort juga memiliki beberapa departemen *Front office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department* dan *Engineering Department* sebagai penunjang dalam operasionalnya. Peninsula Beach Resort memiliki total kamar dan vila sebanyak 82 kamar. Total hotel *room* sebanyak 80 kamar dan vila sebanyak 2 kamar. Hotel ini juga dilengkapi dengan 3 restoran dan 2 bar. Tiga restoran diantaranya yaitu Golden Beach Restaurant, Jacaranda Restaurant, dan Sport Bar & Grill, sedangkan dua bar diantaranya ada Reef Bar dan Sunken Bar.

Salah satu department yang paling berperan penting di hotel adalah *Food & Beverage Department*. *Food & Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian dan memiliki keterkaitan dalam melayani tamu yaitu *Food & Beverage Service* dan

Food & Beverage Product. Salah satu department yang mengutamakan pelayanan ialah *F&B Service*. *F&B Service* adalah bagian dari tata hidangan yang menyajikan dan melayani tamu, mulai dari pemesanan makanan dan minuman sampai tamu meninggalkan restoran. *F&B Service* yang ada di Peninsula Beach Resort memiliki tugas dan tanggung jawab yang tidak jauh berbeda dengan hotel-hotel lainnya, yaitu sebagai penyaji makanan dan minuman bagi tamu hotel. Selain itu, Peninsula Beach Resort juga mempunyai *waiter/waitress* staf yang bertugas sesuai tugas serta tanggung jawab yang sesuai dengan *standard operating procedure* (SOP) yang ada di Peninsula Beach Resort. Ruang lingkup kerja *Food & Beverage Service* departement adalah restoran, *bar*, *in room dining* dan *banquet*. Fasilitas tersebut yaitu Golden Beach Restaurant, Spot Bar dan Jacaranda Restaurant.

Restoran yang ada di Peninsula Beach Resort memiliki kegunaan yang berbeda seperti Sport Bar & Grill yang biasanya digunakan untuk *live sport* dan menampilkan *signature* beraneka ragam grill steak. Kemudian Jacaranda Restaurant yang biasanya digunakan untuk tamu yang ingin *Fine Dining Dinner* yang memiliki *signature* menu yaitu *lamb shank*. Terakhir Golden Beach Restaurant biasanya digunakan untuk *breakfast*, *lunch* dan *dinner* yang menyajikan American menu dan restoran ini biasanya juga digunakan untuk *event-event* yang ada di hotel Peninsula Beach Resort. Seperti *event Sunday Member and Guest Gathering*, *Afternoon Tea*, dan *Friday Farewell Party*.

Jacaranda Restaurant diambil dari sebuah bunga yang tumbuh dari Amerika Tengah dan Selatan yang indah berwarna ungu. Awalnya, owner hanya membuat tempat makan untuk diperuntukkan bagi keluarga pemilik hotel, namun banyak

tamu-tamu hotel mengagumi nama Jacaranda dan menu yang disediakan, maka akhirnya owner memilih untuk menjual restoran tersebut untuk umum. Seiring waktu dan masukan dan beberapa saran dari tamu-tamu yang pernah mencoba dan merasakan pengalaman makan di Jacaranda yang sangat populer bernuansa Eropa dan sentuhan Asia lalu owner dan kita berinovasi untuk merancang Jacaranda dari *set up* dekorasi dan pemilihan warna bernuansa ungu muda dan tua. Sampai sekarang Jacaranda masih tetap mempertahankan warna ungu seperti warna bunga Jacaranda.

Fine dining dinner adalah gaya makan dengan opsi menu ala carte yang biasanya dilakukan di restoran kelas atas, serta memiliki konsep mewah dan formal. Sebagian orang memilih tempat ini untuk event khusus, seperti acara keluarga, anniversary dengan pasangan, atau bertemu dengan rekan bisnis.

Fine Dining Dinner di Jacaranda Restauarant memiliki kelebihan tersendiri seperti setiap tamu berkunjung mendapatkan *free cheese stick* dan pada saat tamu reservasi untuk acara anniversary dengan pasangan dan ulang tahun, tamu mendapatkan *free* kue dan snack.

Hal *special* yang membuat Jacaranda Restaurant Istimewa adalah lokasinya yang strategis, Jacaranda Restaurant terletak di sebuah *resort* tepi Pantai yang indah, dengan menggabungkan keindahan alam sekitar dengan sentuhan dan kemewahan suasana yang romantis dan menenangkan membuat Jacaranda Restaurant di segani oleh tamu yang berkunjung. Cahaya lilin, music yang lembut, dekorasi yang elegan, dan view Pantai yang sangat indah menciptakan suasana yang sangat indah untuk moment *special*.

Fine dining dinner di Jacaranda restoran merupakan salah satu bagian yang termasuk ke dalam waktu penyajian makanan kepada tamu yang menginap di hotel dan tamu yang berkunjung ke hotel untuk makan malam. Menu yang disajikan untuk makan malam di Jacaranda Restaurant adalah a'la carte menu yang sangat populer bernuansa Eropa dan sentuhan Asia. Jenis pelayanan yang dilakukan oleh waiter/ess tentunya pasti beda dengan restoran yang lainnya, pelayanannya seperti lebih spesifik dalam arti lebih dekat untuk berinteraksi secara langsung dengan tamu dan tentunya penyajian yang dilakukan lebih spesial dan waiter/ess yang melayani tamu yang berkunjung ke Jacaranda untuk *dinner* tidak sembarang orang khususnya seperti orang-orang yang dipercaya mempunyai kinerja yang bagus.

Jacaranda Restaurant di buka untuk dinner saja karena dari awal pemilik hotel (*Owner*) membuka Jacaranda Restaurant hanya memang di peruntukan untuk dinner saja, karena dari hasil wawancara saya bersama manager *Food and beverage service* kebanyakan tamu suka makan siang di area kolam Berenang dan menikmati hidangan di atas *long cair* dan berjemur.

Tugas dan tanggung jawab pramusaji di Peninsula Beach Resort yaitu meliputi menjaga kebersihan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu agar tamu merasa nyaman, senang dan ingin berkunjung kembali. Pramusaji juga harus selalu menerapkan SOP yang ada di hotel, selalu menerapkan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) kepada tamu yang berkunjung.

Beberapa penelitian serupa juga telah dilakukan oleh I Gst. Ngr. Km. Agung Harta Dewa (2020) yang mengembangkan sistem Pelayanan *Dinner* Dengan Konsep *Authentic Balinese Dining* oleh Waiter/Waitress di Dulang Restaurant The St. Regis Bali Resort. Di tahun berikutnya, penelitian serupa juga telah dilakukan oleh Ni Kadek Dwi Nita Maheni (2022) yang mengembangkan sistem Pelayanan *Dinner* Dengan *A'la Carte Menu* oleh Pramusaji di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Dari penelitian di atas judul Tugas Akhir yang saya ambil memiliki perbedaan dalam sistem pelayanannya. Sistem pelayanan dari judul Tugas Akhir yang saya ambil yaitu *fine dining dinner* yang memiliki karakteristik tersendiri dengan pelayanan yang sangat mewah.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *fine dining dinner* oleh pramusaji Jacaranda Restaurant di Peninsula Beach Resort.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur pelayanan *Fine Dining Dinner* oleh pramusaji pada Jacaranda Restaurant di Peninsula Beach Resort?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam melayani tamu pada saat *Fine Dining Dinner* oleh pramusaji Jacaranda Restaurant di Peninsula Beach Resort?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan *Fine Dining Dinner* oleh Pramusaji Jacaranda Restaurant di Peninsula Beach Resort
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam melayani tamu saat *Fine Dining Dinner* pada Jacaranda Restaurant di Peninsula Beach Resort.

2. Kegunaan Penulis

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan pada saat di dunia kerja kedepannya. Dan dapat meningkatkan pemahaman tentang masalah yang ada di industri dengan membandingkan teori yang didapatkan pada saat proses pembelajaran di kampus, disamping itu juga sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh kelulusan

b. Bagi politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk menambah pengetahuan mahasiswa Politeknik Negeri Bali di dunia kerja dalam bentuk nyata berupa masalah penyelesaiannya.
- 2) Untuk menambah referensi dan memperkaya daftar pustaka yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memajukan Politeknik Negeri Bali di masa yang akan datang.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Dengan dilakukannya penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan *fine dining dinner* oleh pramusaji Jacaranda Restaurant di Peninsula Beach Resort.
- 2) Untuk dapat menjalin hubungan baik antara Perusahaan dengan Politeknik Negeri Bali dalam pemenuhan tenaga kerja.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan secara langsung prosedur pelayanan *Fine Dining Dinner* oleh Pramusaji Jacaranda Restaurant di Peninsula Beach Resort.

b. Metode Wawancara

Suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondenya seperti para staff dan tamu. Ada banyak pertanyaan yang dapat ditanyakan kepada para staff yaitu khususnya kepada pramusaji mengenai apapun prosedur yang harus dilakukan pramusaji Ketika *preparing*, *servicing*, dan *closing* restaurant. Tidak hanya dengan pramusaji tetapi dapat juga menanyakan kepuasan tamu, terhadap disediakan mengenai pelayanan, atau makanan dan minuman yang dihidangkan.

c. Metode Kepustakaan

Yaitu, suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan literatur atau kegiatan membaca dan mengutip melalui beberapa media yang relevan seperti buku-buku serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Tugas Akhir ini

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif adalah suatu teknik atau metode analisis dengan memaparkan masalah dan menggunakan data-data dengan cara memaparkan prosedur pelayanan *Fine Dining Dinner* oleh Pramusaji di Jacaranda Restaurant Peninsula Beach Resort.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan adalah penyajian verbal atau narasi dimana penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata atau kalimat yang jelas, tegas dan ringkas mengenai prosedur pelayanan *Fine Dining Diner* oleh Pramusaji Jacaranda Restaurant di Peninsula Beach Resort.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dengan uraian pembahasan mengenai pelayanan *fine dining dinner* oleh *waiter/ss* pada Jacaranda Restaurant di hotel Peninsula Beach Resort Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *fine dining dinner* oleh *waiter/ss* pada Jacaranda Restaurant di hotel Peninsula Beach Resort dimulai dari tamu tiba di restoran sampai dengan meninggalkan *restoran*. Oleh karena itu pelayanan *dinner* pada Jacaranda Restaurant dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutupan
 - a. Tahap persiapan. Pada Jacaranda Restaurant, persiapan awal yang dilakukan oleh *waiter/ss* adalah persiapan diri seperti menjaga kebersihan dan kerapian diri serta kelengkapan *uniform* yang akan digunakan ketika melayani tamu dan juga persiapan operasional, yaitu menyiapkan segala sesuatu untuk membantu kelancaran operasional seperti menyiapkan menu-menu, melipat *napkin*, merapikan meja dan kursi, melakukan *table set-up*, dan persiapan operasional lainnya.
 - b. Tahap pelaksanaan dimulai dari tamu tiba di Jacaranda Restaurant, menikmati hidangan pada restoran, sampai dengan meninggalkan restoran. Tahap pelaksanaan yang diterapkan oleh *waiter/ss* pada Jacaranda Restaurant, meliputi : *welcoming the guest, Asking for sitting area, Seating the guest,*

Unfolding the napkin, Presenting the drink list and food menu, Taking food and drink order, Serving the drink order, Serving the food order, Clearing up, Taking order for dessert, presenting the bill, Thanking the guest.

- c. Tahap penutupan dilakukan pada saat pelayanan untuk *fine dining dinner* telah berakhir. Pelayanan *fine dining dinner* pada Jacaranda Restaurant berakhir pada pukul 23:00 PM.
2. Dalam memberikan pelayanan *Fine dining dinner* tentunya tidak terlepas dari kendala yang dihadapi oleh seorang *waiter/ss*:
 - a. Kesalahan pada mesin EDC, hal ini bisa diatasi oleh seorang *waiter/ss* untuk selalu melakukan pengecekan dan perbaikan alat-alat pada mesin EDC demi kelancaran operasional hotel
 - b. Kemudian kekurangan staff *waiter/ss* saat keadaan tamu ramai, Ketika hotel memiliki *occupancy* yang tinggi, pihak hotel disarankan untuk mencarikan pekerja tambahan seperti *Daily Worker* untuk membantu operasional sehingga tidak terjadi kekurangan staff pada restoran

B. Saran

Beberapa saran yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan *fine dining dinner* kepada tamu, yaitu sebagai berikut.

1. Pada saat melayani tamu dalam proses *presenting the bill*, tamu harus menunggu cukup lama karena kerusakan pada Mesin EDC. Untuk menghindari permasalahan tersebut pihak manajemen hotel dapat memiliki backup mesin EDC dan selalu mengecek mesin EDC yang ada di hotel secara berkala demi kelancaran operasional hotel.

2. Pada saat kekurangan staff *waiter/ss* pada saat *occupancy* hotel tinggi pihak manajemen hotel sebaiknya mencari pekerja tambahan seperti *Daily Worker* untuk membantu kelancaran operasional hotel, Pada Jacaranda Restaurant disarankan untuk membatasi waktu pelayanan hanya sampai waktu *dinner* dan menerapkan sistem reservasi terlebih dahulu saat keadaan tamu ramai agar memaksimalkan tenaga kerja yang ada pada saat itu
3. Pada saat melakukan pelayanan pemesanan minuman tamu yang menghambat proses berjalannya oprasional karena bar yang terlalu jauh, disarankan untuk membuat mini bar di jacaranda restaurant sehingga dapat mempermudah *waiter/ss* untuk melaksanakan tugasnya dengan maksimal dalam melakukan pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A. &. (2022). *Peran Food & Beverage Service Dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jatipadang: Alfabeta.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* . Bandung: ALFABETA CV.
- Parantika, H. &. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Putranto. (2017). *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2017). *Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Jasa*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjarwadi, I. (2017). *Bab 2 landasan hotel 2.1 definisi restoran*.
- Suwithi,Wayan 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Alfabeta. Bandung.
- Ahmad Fikri, (2024) *Definisi perapwktif restorran menurut para ahli*.
resamudera.id
- Kumala Devanty, (2022). *Pengertian, Jenis, Tujuan, dan Sistem pelayanan Hotel*
- Mitory, (2015:10). *Pengertian restoran Hotel*
- Trie, (2018). *Pengertian menu pada restoran hotel*
- Rizkyarrachman, (May 17, 2022) *Jenis-jenis pelayanan hotel berdasarkan Klasifikasinya*
- Mertayasa, I. G. (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Larasati, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta.
- Oka, I. M., & Winia, I. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Utama, I. G. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kevindra P. Soemantri, *The Art of Restaurant Review*, (2020:50), *Pengertian Fine Dining*