

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *SUNDAY TABLE BRUNCH* OLEH
PRAMUSAJI
PADA RESTORAN FISHERMAN'S CLUB
DI ANDAZ BALI**



Putu Sri Mirawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN *SUNDAY TABLE BRUNCH* OLEH PRAMUSAJI
PADA RESTORAN FISHERMAN'S CLUB
DI ANDAZ BALI



Oleh
Putu Sri Mirawati
NIM 2015823213

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023

**PELAYANAN *SUNDAY TABLE BRUNCH* OLEH PRAMUSAJI
PADA RESTORAN FISHERMAN'S CLUB
DI ANDAZ BALI**


Oleh
Putu Sri Mirawati
NIM 2015823213

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

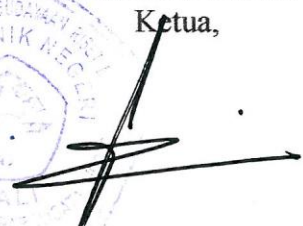
Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP 196206112000031001


Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,


Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman : www.pnb.ac.id, Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Sri Mirawati
NIM : 2015823213
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Kampus Gianyar

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN *SUNDAY TABLE BRUNCH* OLEH PRAMUSAJI
PADA RESTORAN FISHERMAN’S CLUB
DI ANDAZ BALI”**

benar bebas dari plagiat. 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.

Gianyar, 10 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Sri Mirawati
NIM : 2015823213
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *PELAYANAN SUNDAY TABLE BRUNCH* OLEH PRAMUSAJI PADA RESTORAN FISHERMAN’S CLUB DI ANDAZ BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Sunday Table Brunch* oleh Pramusaji pada Restoran Fisherman’s Club di Andaz Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Anak Agung Istri Hendriani, S.Pd., M.Pd. selaku Bagian Akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
7. Bapak Dr. I Nyoman Winia, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Marc Waltz selaku *Village Manager* di Andaz Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Andaz Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak I Gede Arif Ardiawan, selaku HRD di Andaz Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Andaz Bali guna mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak Tommy Irawan Ibrahim, selaku *Director of Food and Beverage Service Department* di Andaz Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

12. Bapak I Putu Topan Sumarayasa, selaku *Restaurant & Bar Manager* di Andaz Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
13. Bapak Putu Fredy Widiana, selaku *Assistant Restaurant Manager* di Andaz Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
14. Seluruh staf Andaz Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
15. Bapak I Ketut Rai dan Ibu Ni Wayan Budiani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
16. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Gianyar, 10 Juli 2023

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR | .iii |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir | 4 |
| 1. Tujuan Penulisan | 4 |
| 2. Kegunaan Penulisan | 5 |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir | 6 |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data | 6 |
| 2. Metode dan Teknik Analisis Data | 7 |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| A. Hotel | 9 |
| 1. Pengertian Hotel | 9 |
| 2. Departemen Hotel | 9 |
| 3. Klasifikasi Hotel | 12 |
| B. Restoran | 17 |
| 1. Pengertian Restoran | 17 |
| 2. Klasifikasi Restoran | 17 |
| 3. Jenis-Jenis Menu Restoran | 18 |
| C. Pramusaji | 21 |
| 1. Pengertian Pramusaji | 21 |
| 2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji | 21 |
| D. Pengertian <i>Brunch</i> | 23 |
| E. Pelayanan | 24 |
| 1. Pengertian Pelayanan | 24 |
| 2. Dimensi Pelayanan | 25 |
| 3. Jenis-Jenis Pelayanan (<i>Service</i>) di Restoran | 26 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 29 |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan | 29 |
| 1. Lokasi Hotel | 29 |
| 2. Sejarah Hotel | 30 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel | 31 |
| 1. Bidang Usaha Hotel..... | 31 |
| 2. Fasilitas Hotel..... | 32 |
| C. Struktur Organisasi Hotel..... | 41 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 45 |
| A. Pelayanan <i>Sunday Table Brunch</i> oleh Pramusaji pada Restoran Fisherman’s Club di Andaz Bali..... | 46 |
| 1. Tahap Persiapan | 46 |
| 2. Tahap Pelaksanaan Operasional Pelayanan <i>Sunday Table Brunch</i> | 49 |
| 3. Tahap Penutupan | 56 |
| B. Kendala yang dihadapi oleh Pramusaji dalam Pelayanan <i>Sunday Table Brunch</i> di Restoran Fisherman’s Club dan Cara Mengatasi Kendala Tersebut..... | 57 |
| 1. Kendala yang Dihadapi Pramusaji | 57 |
| 2. Cara Mengatasi Kendala yang Dihadapi oleh Pramusaji | 58 |
| BAB V PENUTUP..... | 60 |
| A. Simpulan..... | 60 |
| B. Saran..... | 61 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| Isi | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 3. 1. Tampak Depan Hotel dan Logo Andaz Bali | 29 |
| Gambar 3. 2. Signature Room..... | 32 |
| Gambar 3. 3. Fisherman’s Club Restaurant | 34 |
| Gambar 3. 4. Wok-Wok Restaurant | 35 |
| Gambar 3. 5. Fire Fox Restaurant | 35 |
| Gambar 3. 6. Deli & Bakery Restaurant | 36 |
| Gambar 3. 7. Blue Oven Restaurant | 37 |
| Gambar 3. 8. Liang Pool | 37 |
| Gambar 3. 9. Shanka Spa | 38 |
| Gambar 3. 10. Kemu-Mai Kids Club..... | 38 |
| Gambar 3. 11. Meeting Room..... | 39 |
| Gambar 3. 12. Private Dining Room..... | 40 |
| Gambar 3. 13. Lobby Lounge | 40 |

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

| Isi | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1. Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department | 41 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Grooming Pramusaji di Restoran Fisherman's Club

Lampiran 3. Set-Up Sunday Table Brunch

Lampiran 4. Menu Sunday Table Brunch di Restoran Fisherman's Club

Lampiran 5. Menu Makanan Sunday Table Brunch

Lampiran 6. Contoh Bill Sunday Table Brunch



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Bali merupakan salah satu pulau yang memiliki dampak ekonomi, sosial, dan budaya yang besar terhadap pariwisata. Bali dikenal dengan keramah-tamahan penduduk lokal yang membuat wisatawan tertarik untuk berkunjung. Selain itu, Bali dikenal dengan 'Pulau Dewata' yang memiliki potensi wisata dimulai dari potensi wisata alam dan potensi wisata buatan. Kegiatan pariwisata Bali tidak lepas oleh kegiatan usaha akomodasi yang tersebar di masing-masing daerah di Pulau Bali. Salah satu usaha akomodasi tersebut adalah hotel. Keberadaan usaha akomodasi seperti hotel tersebar di masing-masing 8 kabupaten dan satu kota. Salah satu usaha akomodasi tersebut berada di kota Denpasar khususnya daerah Sanur. Sanur merupakan kawasan pariwisata yang memiliki daya tarik wisata yang didukung dengan keberadaan usaha akomodasi seperti hotel, homestay, motel dan bungalow.

Hotel adalah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum. Dengan rincian fasilitas seperti: jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, jasa fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya, serta jasa pencucian pakaian (Endar Sri dalam Noviati, 2019).

Andaz Bali merupakan salah satu hotel resort mewah yang berada di bawah naungan manajemen Hyatt dan cukup terkenal di daerah Sanur yang berlokasi di Jalan Danau Tamblingan No. 89A, Sanur. Andaz Bali menawarkan fasilitas bintang lima kepada para wisatawan yang berkunjung ke hotel ini. Adapun fasilitas yang ada di hotel ini antara lain *room, restaurant, fitness centre & spa, meeting room, kids club, bar*, dan fasilitas penunjang lainnya. Andaz Bali memiliki berbagai departemen untuk memastikan operasional berjalan dengan lancar. Beberapa departemen yang terdapat di Andaz Bali antara lain *Front Office Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Human Resource Department, Engineering Department, Security Department* dan *Food and Beverage Department*.

Departemen di suatu hotel yang bertanggung jawab dalam pengolahan, penyediaan, pelayanan hingga penjualan makanan dan minuman adalah *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi beberapa seksi, salah satunya yaitu *Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan makanan dan minuman para tamu dan menjaga hubungan baik dengan para tamu di restoran, baik yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel. Karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya disebut dengan pramusaji atau *waiter/waitress* (Admojo dalam Harahap, 2021).

Andaz Bali berusaha memberikan pelayanan prima bagi para tamu yang menginap salah satunya yaitu dalam bidang *Food and Beverage*. Andaz Bali menyediakan beberapa outlet restoran guna mengoptimalkan pelayanan kepada tamu, antara lain Village Square dimana terdapat empat restoran dalam satu wilayah yang terdiri dari: Deli & Bakery, Wok-Wok, Blue Oven dan Fire Fox. Sementara itu, terdapat restoran lainnya yaitu Fisherman's Club yang merupakan restoran di tepi pantai yang mampu menampung hingga 150 kursi dan hanya melayani *lunch* dan *dinner* dengan menu *a'la carte*. Restoran Fisherman's Club juga menawarkan pelayanan yang sedang *trend* akhir-akhir ini dan hanya diadakan satu minggu sekali yaitu *Sunday Table Brunch*.

Sunday Table Brunch merupakan gabungan dari *breakfast* dan *lunch* bagi tamu yang tidak sempat *breakfast* di pagi hari yang dilaksanakan 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. Menu yang ditawarkan saat *sunday table brunch* berbeda dan lebih beragam dibandingkan dengan menu reguler sehari-hari di restoran, sehingga hal ini dapat menarik minat pelanggan untuk mencoba layanan *sunday table brunch* di Restoran Fisherman's Club.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama 6 bulan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, pelayanan *sunday table brunch* oleh pramusaji di restoran Fisherman's Club sudah cukup bagus. Namun, saat *occupancy* hotel sedang tinggi,

kinerja karyawan mengalami penurunan dikarenakan menu yang digunakan adalah *a'la carte*, sehingga terdapat keterlambatan saat penyajian makanan yang berdampak pada keluhan tamu. Kendala lainnya adalah komunikasi pramusaji yang tidak jarang menyebabkan timbulnya kesalahpahaman. Berdasarkan masalah yang dipaparkan dalam latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan *Sunday Table Brunch* Oleh Pramusaji pada Restoran Fisherman’s Club di Andaz Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *sunday table brunch* oleh pramusaji pada Restoran Fisherman’s Club di Andaz Bali?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi oleh pramusaji dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui pelayanan *sunday table brunch* oleh pramusaji pada Restoran Fisherman's Club di Andaz Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pramusaji dan cara mengatasi kendala tersebut.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan 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 and Beverage Service*.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *sunday table brunch* oleh pramusaji pada Restoran Fisherman's Club di Andaz Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *sunday table brunch* oleh pramusaji.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya pada bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Dapat mengambil langkah yang tepat berdasarkan kendala saat pelayanan *sunday table brunch*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam tugas akhir ini yaitu:

a. Metode Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian (Satori dan Komariah dalam Rahim, 2020). Pada penelitian ini, dilakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan di *Food and Beverage Service Department* di Andaz Bali.

b. Metode Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada sumber data atau informan (Jaya, 2021). Dalam penelitian ini kegiatan wawancara akan dilakukan tanya jawab secara langsung kepada narasumber yaitu *assistant manager, supervisor, dan staff* pramusaji terkait guna

memperoleh data mengenai pelayanan *sunday table brunch* oleh pramusaji pada Restoran Fisherman's Club di Andaz Bali.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, peneliti terdahulu (Sugiyono, 2018). Hal ini dilakukan dengan cara mencari dan membaca dokumen-dokumen dan buku-buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini yaitu "Pelayanan *Sunday Table Brunch* oleh Pramusaji pada Restoran Fisherman's Club di Andaz Bali.

d. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, dan sebagainya (Hermawan, 2019). Dalam penelitian ini didukung oleh dokumen berbentuk gambar mengenai Pelayanan *Sunday Table Brunch* oleh Pramusaji pada Restoran Fisherman's Club di Andaz Bali.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode deskriptif kualitatif adalah metode yang bertujuan untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai realitas sosial dan berbagai fenomena yang terjadi pada masyarakat yang menjadi subjek penelitian sehingga

secara rinci menggambarkan ciri, karakter, sifat, dan model dari fenomena yang diteliti tersebut (Sanjaya, 2015). Dipilihnya metode ini sebagai salah satu metode penulisan tugas akhir ini karena data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh dari data-data berupa kata-kata, tulisan dan dokumen yang berasal dari sumber atau informan yang dapat dipercaya serta menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti yaitu mengenai Pelayanan *Sunday Table Brunch* oleh Pramusaji pada Restoran Fisherman's Club di Andaz Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Terdapat dua metode dan teknik penyajian analisis data yaitu metode formal dan informal. Metode formal adalah metode penyajian dengan menggunakan statistik berupa angka dan tabel, sedangkan metode informal adalah metode penyajian dengan menggunakan untaian kata-kata biasa agar terkesan rinci dan terurai (Sudaryanto, 2015). Dalam penelitian ini, penyajian hasil analisis data dilaksanakan dengan menggunakan satu teknik yaitu teknik informal.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai “Pelayanan *Sunday Table Brunch* oleh Pramusaji pada Restoran Fisherman’s Club di Andaz Bali”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *Sunday Table Brunch* oleh pramusaji pada Restoran Fisherman’s Club dibagi menjadi tiga tahapan yaitu:

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan meliputi persiapan diri pramusaji baik kebersihan diri hingga penampilan (*grooming*) pramusaji, serta persiapan operasional restoran seperti menyiapkan perlengkapan dan peralatan sebelum memasuki restoran, saat tiba di restoran sampai restoran siap untuk melayani *sunday table brunch*.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan yaitu ketika memberikan pelayanan, pramusaji harus mengikuti prosedur pelayanan *sunday table brunch* yang diterapkan dimulai dari saat tamu tiba di restoran untuk menikmati *sunday table brunch* sampai tamu meninggalkan restoran.

a. Tahap Penutupan

Hal-hal yang dilakukan saat operasional *sunday table brunch* berakhir antara lain: membawa piring, gelas dan *cutleries* ke *steward*, hingga mempersiapkan menu *dinner*.

2. Kendala-kendala dan cara mengatasi kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *sunday table brunch*:

- a. Adanya keterlambatan saat penyajian makanan, cara mengatasinya adalah dengan menambah jumlah tenaga kerja di Hari Minggu.
- b. Kurangnya keterampilan komunikasi pramusaji, cara mengatasinya adalah selalu menjalin komunikasi dengan staf *kitchen* bahwa pesanan yang dibuat sudah benar dan selalu memastikan pesanan tamu apakah sudah datang atau belum guna meminimalisir kesalahan.

B. Saran

Ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan kepada manajemen Restoran Fisherman's Club:

1. Manajemen sebaiknya mengadakan *briefing* sebelum kegiatan operasional dimulai dimana pemimpin memberikan arahan dan motivasi kepada staf pramusaji, *trainee* dan *daily worker* untuk meningkatkan semangat kerja pramusaji sehingga kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar.
2. Manajemen sebaiknya memberikan *training* atau pelatihan terhadap staf, *trainee*, dan *daily worker* mengenai SOP yang berlaku untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, Marsum Widjojo, dan Fauziah. 2015. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Chair, Ira Meirina, dan Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Febriyahman, Bayu, Asrumi, dan Andang Subaharianto. 2015. Istilah-istilah dalam Biro Wisata (Tinjauan Semantik dan Etimologi). *Jurnal Fakultas Sastra Universitas Jember*. 1(1), 1-13.
- Hakamies, Pilvi. 2015. *Creating a Scandinavian Brunch for Bistro Café Min Crog*. Thesis of Degree Program. Finlandia: University of Haaga-Helia.
- Harahap, Zulkifli, et al. 2021. *Bisnis Resto Minim Resiko*. Malang: Inteligencia Media.
- Harahap, Zulkifli, et al. 2021. *Manajemen Strategi Pemasaran dan Penjualan Hotel*. Malang: Inteligencia Media.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hermawan, Iwan. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran.
- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Laut Mertha Jaya, I Made. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Quadrant.
- Noviati. 2019. *Industri Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Oka, I Made Darma, dan Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: PARAMITA.
- Putri, Emmita Devi Hari. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.

Rahim, Rahman. 2020. *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Zahir Publishing.

Rayhan Janitra, Muhammad. 2017. *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

Rinawati, Wika, dan Ekawatiningsih. 2019. *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: UNY Press.

Sanjaya, Wina. 2015. *Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.

Sudaryanto. 2015. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Press.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Susana, Dita. 2017. *Food and Beverage: Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: Relasi Inti Media.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI