

**PELAYANAN *DINNER TEPPANYAKI EXPERIENCE*
OLEH PRAMUSAJI PADA *MAYASARI RESTAURANT*
DI MAYA UBUD RESORT&SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Ayu Indah Ari Mahadewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *DINNER TEPPANYAKI EXPERIENCE*
OLEH PRAMUSAJI PADA *MAYASARI RESTAURANT*
DI MAYA UBUD RESORT&SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Gusti Ayu Indah Ari Mahadewi
NIM 2015823298

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER TEPPANYAKI EXPERIENCE
OLEH PRAMUSAJI PADA MAYASARI RESTAURANT
DI MAYA UBUD RESORT & SPA**

Oleh
I Gusti Ayu Indah Ari Mahadewi
NIM 2015823298

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum.
NIP 196412311990031025

Pembimbing II,

I Gede Adi Utamayasa, S.Pd., M.Hum.
NIP-

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

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



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ayu Indah Ari Mahadewi

NIM : 2015823298

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**Pelayanan Dinner Teppanyaki Experience oleh Pramusaji pada Mayasari
Restaurant di Maya Ubud Resort & Spa**

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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gianyar, 20 Juli 2023
Yang membuat pernyataan



Nama : I Gusti Ayu Indah Ari Mahadewi

NIM : 2015823298

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 tugas akhir ini yang berjudul **Pelayanan Dinner Teppanyaki Experience oleh Pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort & Spa** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III (DIII) pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini, banyak hambatan dan kesulitan dialami karena pengetahuan penulis masih terbatas. Akan tetapi, berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu, melalui kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Dr. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. sebagai Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si. sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M.Par. sebagai Ketua Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum. sebagai Dosen Pembimbing I tugas akhir yang telah tulus ikhlas meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan memberi saran kepada penulis hingga terwujudnya Tugas Akhir ini.
6. Bapak I Gede Adi Utamayasa, S.Pd., M.Hum. selaku pembimbing II tugas akhir dari penulis yang memberikan motivasi, saran, serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini
7. Seluruh Dosen pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak I Wayan Parnata, sebagai F&B Manager di Maya Ubud Resort & Spa yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi selama penulisan tugas akhir.
9. Bapak I Putu Agus Dharmasada sebagai Restaurant Manager di Maya Ubud Resort & Spa yang telah membantu memberikan informasi dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada penulis.
10. Ibu Gusti Ayu Hartini sebagai Supervisor Restaurant di Maya Ubud Resort & Spa yang telah membantu memberikan informasi dan bimbingan selama penulisan tugas akhir.

11. Seluruh Staff, Daily Worker serta Trainee di Maya Ubud Resort & Spa yang telah membantu dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir.
12. Ibu Ida Ayu Oka Mirahwati dan I Gusti Ayu Dian Indraswari selaku orang tua dan kakak penulis yang telah memberikan motivasi dan doa yang tiada hentinya selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat pada penulis.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika maupun bahasanya. Hal itu tidak lepas 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 lingkungan luar Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, 13 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Tugas Akhir.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pelayanan	9
1. Pengertian Pelayanan.....	9
2. Jenis-jenis Pelayanan	10
B. Dinner	12
1. Pengertian Dinner	12
C. Menu	13
1. Pengertian Menu	13
D. Restoran	16
1. Pengertian Restoran	16
2. Jenis Restoran	16
E. Pramusaji	22
F. Sequence of Service.....	23
G. Hotel	27
1. Pengertian Hotel	27
2. Klasifikasi Hotel	28
H. Food and Beverage Service	33

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 36

A. Lokasi dan Sejarah Maya Ubud Resort & SPA 36
1. Lokasi Maya Ubud Resort&SPA 36
2. Sejarah Berdirinya Maya Ubud Resort & SPA 36
3. Logo Maya Ubud Resort & Spa 38
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Maya Ubud Resort & SPA 40
1. Bidang Usaha Maya Ubud Resort&Spa 40
2. Fasilitas Maya Ubud Resort&Spa 40
C. Struktur Organisasi Food & Beverage Service Maya Ubud Resort&SPA 56

BAB IV PEMBAHASAN 60

A. Pelayanan Dinner Teppanyaki Experience oleh Pramusaji pada Mayasari
Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa..... 60
1. Tahap Persiapan 64
2. Tahap Persiapan Peralatan di Area Kerja..... 68
3. Tahap Pelaksanaan 70
4. Tahap Penutupan..... 80
B. Kendala-kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan Dinner Teppanyaki
Experience oleh Pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud
Resort&Spa dan Cara Mengatasinya 81

BAB V PENUTUP 83

A. Simpulan..... 83
B. Saran 85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Menu Teppanyaki	15
Gambar 3. 1 Logo Maya Ubud Resort&Spa.....	38
Gambar 3. 2 Impressive Forest Suite	42
Gambar 3. 3 Impressive Forest Corner Suite	42
Gambar 3. 4 Heavenly Jacuzzi Villa	43
Gambar 3. 5 Heavenly Pool Villa	44
Gambar 3. 6 Heavenly Two Bedroom Villa	44
Gambar 3. 7 Maya Presidential Villa	45
Gambar 3. 8 Mayasari Restoran.....	46
Gambar 3. 9 Tree Bar Restoran.....	47
Gambar 3. 11 Infinity Forest Pool.....	49
Gambar 3. 12 Spa at Maya.....	49
Gambar 3. 13 Departure Lounge	50
Gambar 3. 14 Fitness Centre.....	51
Gambar 3. 15 Tennis Court	51
Gambar 3. 16 Bussines Center & Library	52
Gambar 3. 17 Yoga Pavilion	53
Gambar 3. 18 Wedding in Paradise.....	54
Gambar 3. 19 Bale Banjar Meeting	54
Gambar 3. 20 The Amphitheatre	55
Gambar 3. 21 Maya Art Lounge	55
Gambar 3. 22 Struktur Organisasi Food&Beverage Service Maya Ubud	56
Gambar 4. 1 Absensi Fingerprint	65
Gambar 4. 2 Personal <i>Grooming Waiter</i>	66
Gambar 4. 3 Personal <i>Grooming Waitress</i>	67
Gambar 4. 4 Cover Bill Dinner Teppanyaki and EDC Machine.....	79

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 : Fasilitas Kamar.....	41
Table 3. 2 : Restoran dan Bar	46



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kegiatan melayani tamu Teppanyaki Experience	89
Lampiran 2 : Teppanyaki Counter.....	89
Lampiran 3 : Drink List&Wine List.....	90
Lampiran 4 : Kegiatan Set Up Teppanyaki Counter	90
Lampiran 5 : Teppanyaki Menu	91
Lampiran 6 : Maya Ubud Resort & SPA.....	91
Lampiran 7 : Set Up Teppanyaki Experience.....	92
Lampiran 8 : Daftar Pertanyaan Wawancara.....	92



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dimiliki oleh suatu negara terkait dengan perekonomian yang mampu disokong dari pendapatan perkembangan pariwisata di suatu daerah. Perkembangan pariwisata yang baik akan berdampak banyak bagi pendapatan suatu daerah dan juga mampu memberikan peluang pekerjaan untuk masyarakat sekitar. Pariwisata ini nantinya akan mendatangkan banyak wisatawan domestik maupun mancanegara untuk singgah dan datang berkunjung juga menikmati waktu luang.

Pulau Bali merupakan salah satu pulau yang menjadi destinasi pariwisata yang cukup terkenal di kalangan wisatawan, Bali menjadi destinasi kegemaran bagi para pelancong untuk menghabiskan waktu liburan maupun menjadikan Bali sebagai tempat untuk menggelar pertunjukan maupun bekerja. Keindahan budaya yang beragam, serta banyaknya pilihan objek wisata inilah yang membuat banyak wisatawan memilih untuk melakukan kegiatan berwisata serta ingin menetap di Bali.

Ubud merupakan salah satu DTW (Daerah Tujuan Wisata) di Kabupaten Gianyar yang memiliki potensi yang luar biasa dan menjadi salah satu tempat tujuan para wisatawan untuk berekreasi. Perkembangan pariwisata di Ubud sangat pesat dan juga beragam. Ubud adalah salah satu daerah yang cukup dikenal di kalangan wisatawan, menawarkan sarana dan prasana yang mumpuni dan juga mampu

disesuaikan dengan *budget* para wisatawan, seperti: restoran, hotel, bar, villa serta fasilitas lainnya.

Hotel merupakan salah satu komponen penting dalam pariwisata. Akomodasi yang berperan banyak untuk kelangsungan para wisatawan yang datang berkunjung. Hotel memberikan pelayanan penginapan dan juga jasa pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Dengan banyaknya jasa penginapan akomodasi di Bali menimbulkan persaingan dalam memasarkan produk jasa penginapan masing-masing. Persaingan dalam bisnis hotel tersebut membuat pengusaha jasa penginapan berusaha untuk meningkatkan kualitas produk, fasilitas dan pelayanan. Salah satu hotel di daerah Ubud adalah Maya Ubud Resort&Spa yang merupakan salah satu hotel berbintang lima.

Maya Ubud Resort&Spa memiliki departemen-departemen dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda namun memiliki satu tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan terhadap tamu yang menginap. Departemen tersebut adalah: Finance Department, Sales Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, SPA Department, Engineering Department, Human Resource Department, dan Security Department.

Food and Beverage Department merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam menyediakan dan menjual produk makanan dan minuman yang terdapat di hotel. Food and Beverage Department terdiri dari dua bagian, yaitu *food and beverage product (kitchen/dapur)* dan *food and beverage service (room service/restoran)*. Maya Ubud Resort&SPA memiliki 3 restoran, yaitu: Mayasari Restaurant, Tree Bar, dan River Café. Mayasari Restoran melayani tamu *breakfast*,

lunch, dan *dinner*; Tree Bar melayani *lunch*, *happy hour*, dan juga *dinner*; dan River Café hanya melayani *lunch* dan beberapa minuman. Pelayanan *breakfast* di Mayasari Restaurant menggunakan sistem *buffet* dengan banyak variasi hidangan mulai dari Asia, Western, dan lainnya. Pelayanan *dinner* di Mayasari Restaurant memiliki 3 variasi disesuaikan dengan hari. Pelayanan *dinner* di hari Sabtu akan menggunakan *buffet*. Selain hari Sabtu pelayanan *dinner* dibuka 2 pilihan yaitu *Teppanyaki Counter* dan *BBQ Charcoal Grill*.

Pelayanan *Teppanyaki Experience* dilakukan oleh pramusaji sehingga dapat berinteraksi langsung dengan tamu dan menawarkan menu. *Teppanyaki* adalah salah satu cara memasak makanan Jepang di atas plat besi (*teppan*). Selain itu, *teppanyaki* bisa berarti rumah makan Jepang yang menyediakan tempat duduk dengan meja berbentuk kounter, sedangkan plat besi dipakai juru masak untuk memasak makanan. Dalam melakukan pelayanan *Teppanyaki Experience* harus didukung oleh staff yang mumpuni dan *chef* yang mampu berkomunikasi dengan tamu. Pengalokasian waktu sesuai dengan jam harus tepat agar tidak terjadi *crash* jika ada tamu *second seating* dan tamu yang tidak mendapat tempat duduk di *Teppanyaki Counter* karena *counter* sedang penuh harus juga dilayani dengan baik. Peranan pramusaji dalam memberikan pelayanan *Teppanyaki dinner* adalah sangat besar. Pramusaji dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi dengan tamu, memiliki pengetahuan produk restoran berupa semua makanan, sampai tahap *clear up*. Tamu juga dapat menanyakan setiap opsi makanan yang terdapat di menu bahkan bisa *request* jika tamu memiliki alergi pada makanan tersebut. Pramusaji

memiliki tanggung jawab mulai dari melakukan *serve* makanan dan minuman, *clear up*, dan *dusting table*.

Kompleksnya tugas dan tanggung jawab seorang pramusaji dalam memberikan pelayanan *dinner Teppanyaki Experince*, penulis tertarik untuk mengupasnya lebih detail dalam tugas akhir dengan judul “Pelayanan Dinner Teppanyaki Experience oleh Pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort & Spa”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan “Pelayanan Dinner Teppanyaki Experience oleh Pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa” sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan dinner Teppanyaki Experience oleh pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi pramusaji dalam pelayanan Dinner Teppanyaki Experience pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini, yaitu:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui pelayanan dinner Teppanyaki Experience oleh pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam dinner Teppanyaki Experience oleh pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Di samping itu, tugas akhir ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa dalam bidang *Food & Beverage Department*.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai masukan yang diberikan untuk generasi berikutnya sehingga meningkatkan kualitas output Politeknik Negeri Bali.

- c. Bagi Industri atau Maya Ubud Resort & Spa

Diharapkan bisa memberikan masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan mendatang.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas akhir ini, digunakan beberapa metode penulisan, antara lain:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Wawancara.

Menurut Esterberg dalam Sugiono (2019), wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Metode pengumpulan data dengan cara wawancara dilakukan dengan bertanya secara langsung kepada *leader* dan staff senior restoran yang berkaitan dengan pelayanan *dinner Teppanyaki Experience* oleh pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa.

b. Metode Observasi

Menurut Morissan (2017) observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Dapat dijelaskan disini bahwa, observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra. Dalam hal ini pancaindra digunakan untuk menangkap gejala yang diamati. Apa yang ditangkap tadi, dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis

Metode pengumpulan data dengan cara observasi ini dengan mengamati dan mempraktikkan secara langsung dan mencatat sesuai dengan data yang diperlukan dalam pelayanan *dinner Teppanyaki Experience* oleh pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2017) adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Metode pengumpulan data dengan cara dokumentasi ini dengan mengabadikan gambar serta mencatat segala kegiatan yang telah dilakukan secara langsung sesuai dengan kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan *dinner Teppanyaki Experience* oleh pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa.

d. Metode Kepustakaan

Menurut Mohammad Nazir (2014), studi kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan dengan suatu permasalahan yang akan dipecahkan.

Dengan ini penulis menggunakan studi kepustakaan berupa buku-buku dan juga jurnal ilmiah dengan cara membaca dan mencari buku-buku serta mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dan dapat membantu dalam melengkapi informasi terkait dengan *dinner Teppanyaki Experience* oleh pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa.

2. **Metode dan Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2014) metode analisis deskriptif menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Dalam penulisan tugas akhir ini, digunakan metode analisis deskriptif karena memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh di lapangan mengenai pelayanan *dinner Teppanyaki Experience* oleh pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis data digunakan teknik informal dan formal. Penyajian hasil analisis data dengan metode yang bersifat informal dilakukan dengan cara merumuskan dengan kata-kata biasa, sedangkan metode yang bersifat formal, penyajian dilakukan dengan perumusan menggunakan tanda-tanda dan lambang-lambang (Sudaryanto, 1993).

Dengan menyajikan data hasil analisis dengan menggunakan kata-kata dari metode deskriptif dan menggunakan tanda seperti tanda baca, gambar yang dapat memperjelas tentang pelayanan *dinner Teppanyaki Experience* oleh pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian mengenai Pelayanan Dinner Teppanyaki Experience Oleh Pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa” maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelayanan Dinner Teppanyaki Experience oleh Pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa dibagi menjadi tiga tahap, yaitu:

- a. Tahap Persiapan

Adapun tahap persiapan yang dilakukan oleh pramusaji terdiri dari: tahap persiapan awal adalah persiapan diri mulai dari absensi *finger print*, menjaga kebersihan diri sampai lingkungan kerja serta kelengkapan *uniform* yang akan digunakan ketika melayani tamu dan persiapan operasional yaitu menyiapkan segala sesuatu untuk membantu kelancaran operasional.

- b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini penanganan tamu oleh pramusaji dimulai dari tahap menyambut tamu sampai dengan *farewell* tamu. Pramusaji melakukan tugasnya dimulai dari melakukan *taking order* sampai *re-setting table*. Setiap tahapan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Tahap Penutup (*closing*)

Pada tahap ini seorang pramusaji akan membantu *clear up cutleries* yang telah digunakan dan diletakkan di tempat semula agar esok harinya dapat digunakan kembali dan membuat laporan terkait jumlah tamu Teppanyaki dan juga menyiapkan persiapan *breakfast buffet* dan *table*.

2. Kendala-kendala yang Dihadapi pada Pelayanan Dinner Teppanyaki Experience oleh Pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort & Spa dan cara mengatasinya.
 - a. Tamu *second seating* tidak mendapatkan tempat duduk di Counter Teppanyaki karena *first seating guest* belum menyelesaikan sesi pertama. Cara mengatasi tamu akan diarahkan untuk menunggu di meja terpisah dan tetap dilayani sesuai SOP dan jika sudah selesai akan diarahkan kembali untuk duduk di *teppanyaki counter*.
 - b. Tamu di Tree Bar *ala carte* ramai dan penuh otomatis tamu akan langsung turun ke lantai bawah untuk mencari meja dan ini merupakan *challenge* untuk staf yang memiliki *jobdesk* di Teppanyaki karena harus *handle* dua pekerjaan sekaligus. Cara mengatasinya dengan meminta bantuan kepada *room service* jika memang sedang lengang dan tidak terdapat orderan *room service*. Cara lainnya adalah menambah staf, *daily worker* maupun *trainee*.
 - c. Tamu Vegetarian, Alergi, dan Halal Food. Tamu yang memiliki kriteria khusus pada makanan yang dipesan harus diperhatikan secara khusus. Cara mengatasi makanan dimasak secara berbeda di tempat yang berbeda bahkan

- d. beberapa bahan makanan harus diganti agar menghindari terjadinya *complaint* dan selalu *double check* saat tamu melakukan reservasi.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi pramusaji melayani *Dinner Teppanyaki* di atas maka ada beberapa saran yang disampaikan sebagai berikut.

1. Untuk penuhnya *Teppanyaki Counter* sebaiknya untuk *Chef* yang memasak waktu memasak dikompromikan jikalau ada *second seating guest* supaya tidak lama menunggu untuk *second seating guest* dan apabila tamu duduk di luar area *Teppanyaki Counter* supaya tetap diperhatikan.
2. Pada saat tamu datang dari Tree Bar untuk mendapatkan *dinner ala carte* di bawah ada baiknya *staff* dari Tree Bar turun dan ikut serta untuk *handle* tamu *ala carte* supaya tidak terjadi tamu yang tidak di-*handle* karena satu *staff* untuk dua pekerjaan sekaligus tidak baik dan tamu akan merasa tidak diperhatikan karena waktu untuk *clear up* sekaligus menyajikan makanan ke tamu otomatis akan terbagi dan fokus seorang pramusaji akan terbagi. Untuk menghindari kejadian tersebut ada baiknya penambahan *staff* maupun *daily worker & trainee* untuk melancarkan pekerjaan.
3. Untuk tamu yang memiliki alergi, vegetarian maupun hanya mengonsumsi *halal food* agar menyimak sekali lagi menu *Teppanyaki* yang telah disediakan maupun bertanya terkait menu yang diinginkan agar bisa disesuaikan dengan jenis makanan yang tidak boleh mereka konsumsi supaya bisa dimasak di tempat yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- A., Morissan M., dkk. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana
- Abd, Rachman Arief. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Agus Mertayasa, I. G. (2016). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instalasi Pemerintah*. Unpad, Bandung.
- Bagyono. (2005). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Bataafi, W. (2006). *Housekeeping Department Folor & Public Area Job Description & Standart Operating Procedure*. Bandung: Alfabeta.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 2011. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handbook Maya Ubud Resort&Spa. (2023). Ubud.
- Januany, I. (2022, Desember 1). Maya Ubud Resort&Spa.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (Online). Diakses dari <https://kbbi.web.id/makanmalam> pada 22 Desember 2022
- Komar, R. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marsum, A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum, W.A., dan Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Maya Ubud Resort&Spa. (2023). Diakses pada 24 Juni 2023 dari <https://www.mayaresort.com/ubud>
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2004 Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran. Diakses dari <http://www.kemenpar.go.id/post/peraturan-menteri-pariwisata-danekonomi-kreatif-nomor-11-tahun-2014>
- Rotua, M. dan Siregar, R. 2015. *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Subakti, A. G. (2014). *Analisis kualitas pelayanan di restoran saung mirah, bogor*. Binus Business Review, 5(1), 49–56.
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, service hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Soekresno, I. P. (2004). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service* . Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa (Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik)*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2014). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sulastiyono., A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suryo, P. d. (2002). *Definisi Hotel*. Bandung: Yudhistira.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta: Philip) .



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI