

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN TABLE D'HOTE MENU KEPADA**  
**TAMU DOMESTIK OLEH WAITER/WAITRESS**  
**DI PURI GANGGA RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Liana Dian Mirna**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**GIANYAR**  
**2023**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN TABLE D'HOTE MENU KEPADA TAMU**  
**DOMESTIK OLEH WAITER/WAITRESS**  
**DI PURI GANGGA RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**Ni Wayan Liana Dian Mirna**  
**NIM 2015823239**

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

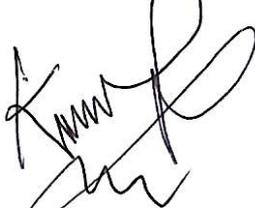
**PELAYANAN TABLE D'HOTE MENU KEPADA TAMU  
DOMESTIK OLEH WAITER/WAITRESS  
DI PURI GANGGA RESORT & SPA**

Oleh  
**Ni Wayan Liana Dian Mirna**  
**NIM 2015823239**

Tugas Akhir Ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
menyelesaikan pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



**Drs. I Nyoman Kanca, M. Par**  
**NIP 196012311990111001**

Pembimbing II,



**A.A Gd Putra Dwi Arthajaya, S.Si.,M,Kom**  
**NIP**

Disahkan Oleh  
Ketua Jurusan Pariwisata



**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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Wayan Liana Dian Mirna  
NIM : 2015823239  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN *TABLE D’HOTE* MENU KEPADA TAMU  
DOMESTIK OLEH *WAITER/WAITRESS*  
DI PURI GANGGA RESORT & SPA”**

benar bebas plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan berikut.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 10 April 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Wayan Liana Dian Mirna  
NIM : 2015823239  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa , karena rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Pelayanan Table D'hote Menu Kepada Tamu Domestik Oleh Waitrer/Waitress Di Puri Gangga Resort & Spa* ini dengan baik dan tepat pada waktunya tugas akhir ini dibuat dengan magsud untuk mengetahui *Pelayanan Table D'hote Menu Kepada Tamu Domestik oleh Waiter/Waitress Di Puri Gangga Resort & Spa*

Dalam proses tugas akhir ini banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak,hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi untuk itu mulai kesempatan yang baik ini di sampaikan rasa terimakasih ke pada :

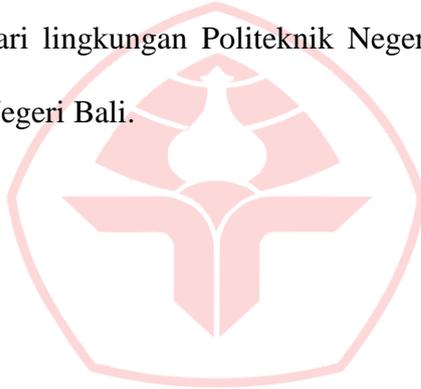
1. I Nyoman Abdi I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di 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,S.ST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

5. Drs.I Nyoman Kanca, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini
6. Anak Agung Gede Putra Dwi Arthajaya, S.Si.,M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini
7. I Ketut Suryadi Maha Putra selaku *General Manager* di Puri Gangga Resort & Spa, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Puri Gangga Resort & Spa, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini
8. Ni Kadek Lisna selaku HRD di Puri Gangga Resort & Spa, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Puri Gangga Resort & Spa, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini
9. I Nyoman Vira Yunita selaku restaurant leader di Puri Gangga Resort & Spa, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir
10. Seluruh staf the di Puri Gangga Resort & Spa, yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini
11. Bapak I Nyoman Suarmu dan Ibu Ni Ketut Sudantini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini

12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini

Penulis menya dari 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.



Sebatu, 14 April 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR ORIENTASI TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan</b> .....	4
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	5
<b>D. Metode Penulisan Tugas Akhir</b> .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	9
A. Hotel .....	9
1. Pengertian Hotel .....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
3. Jenis Hotel .....	11
B. Restoran .....	13
1. Pengertian Restoran.....	13
2. Tipe-tipe Restoran .....	14
3. Kualifikasi Restoran .....	16

4. Jenis Menu Restoran .....	17
<i>a. A la carte menu</i> .....	17
<i>b. Table d' hote menu</i> .....	17
5. Menu Menurut Waktu Penyajian.....	18
C. Pengertian Pelayanan Makanan & Minuman .....	18
D. Pengertian Pramusaji Dan Kualifikasinya .....	19
1. <i>Appearance</i> (penampilan).....	19
2. <i>Attitude</i> (sikap tingkah laku).....	19
3. <i>Knowledge</i> (Pengetahuan) .....	20
4. <i>Skill</i> (keterampilan).....	20
E. Konsep Pelayan Prima .....	21
F. Pelayanan Kepada Pelanggan.....	21
G. Kepuasan Pelanggan di Restaurant.....	22
H. Tamu Dan Klasifikasinya .....	23
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>26</b>
A. Lokasi Dan Sejarah Puri Gangga Resort & Spa .....	26
1. Lokasi .....	26
2. Sejarah .....	26
B. Struktur Organisasi Hotel .....	27
C. Fasilitas .....	29
D. Kegiatan pendukung .....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Pelayanan <i>Table D'hote Menu</i> Kepada Tamu Domestik Oleh <i>Waiter/Waitress</i> Di Puri Gangga Resort & Spa .....	36
1. Tahap Persiapan.....	37
2. Tahap Pelaksanaan .....	43
3. Tahap Akhir.....	49
B. Hambatan yang Dihadapi Dalam Pelayanan <i>Table D'hote Menu</i> Oleh <i>Waiter/Waitress</i> Di Puri Gangga Resort & Spa dan Cara Mengatasi Hambatan Tersebut .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
A. Simpulan.....	53

B. Saran ..... 55

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	27
Gambar 3.2 Denah Puri Gangga .....	28
Gambar 3.3 <i>Pool Vila</i> .....	29
Gambar 3.4 <i>Deluxe Room</i> .....	30
Gambar 3.5 <i>Kailasha Restaurant</i> .....	31
Gambar 3.6 Dewi Gangga Spa .....	32
Gambar 3.7 <i>Purification</i> .....	34
Gambar 3.8 <i>Cycling</i> .....	35
Gambar 4. 1 Manual Absensi.....	38
Gambar 4. 2 Digital Absensi.....	38
Gambar 4. 3 <i>Personal Grooming</i> .....	39
Gambar 4. 4 <i>Log Book</i> Puri Gangga Resort & Spa .....	40
Gambar 4.5 <i>Micros system</i> Puri Gangga Resort& Spa .....	41
Gambar 4. 6 <i>Captain Order</i> Puri Gangga Resort& Spa .....	42
Gambar 4.7 <i>review</i> di Puri Gangga Resort & Spa .....	43

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Jumlah Kamar .....	28
Tabel 3.2 Data Jumlah Fasilitas .....	33



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Handle Guest Lunch*

Lampiran 2. *Contoh Captain Order*

Lampiran 3. *Set menu lunch* di Puri Gangga Resort & Spa

Lampiran 4. *Set menu 1 Table D'hote* di Puri Gangga Resort & Spa

Lampiran 5. *Set menu 2 Table D'hote* di Puri Gangga Resort & Spa



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Usaha dibidang perhotelan di Bali khususnya dan Indonesia pada umumnya sangat berkembang dengan pesat. Perkembangan ini membuat semakin banyak akomodasi yang dibutuhkan, bukan hanya dari segi kuantitas tapi dari kualitas. Peningkatan kualitas akomodasi untuk meningkatkan kepuasan konsumen/pelanggan diperlukan fasilitas dan pelayanan yang baik.

Kepuasan konsumen adalah hal yang paling penting dalam praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan agar perusahaan menjadi semakin berkembang. Secara tidak langsung kepuasan pelanggan terpenuhi diharapkan akan dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

Menurut Priharto (2020) kepuasan pelanggan adalah level kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Disaat persaingan semakin ketat, produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Dampaknya konsumen memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar menawar konsumen semakin besar, yang mendorong setiap perusahaan harus menempatkan orientasinya pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Produsen semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuan memberikan total *customer value* yang dapat

memuaskan pelanggan melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga bersaing.

Tujuan sebuah bisnis yaitu untuk membuat para konsumennya selalu merasa puas sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat memberikan berbagai manfaat seperti hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat menciptakan loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut. Dalam tugas akhir ini akan difokuskan kepada pelayanan *Table D'hote Menu* kepada tamu domestik, tamu domestik adalah seseorang warga negara pada suatu negara yang melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri tanpa melewati perbatasan negaranya yang memiliki kependudukan dan bahasa yang sama, digunakan untuk berkomunikasi satu sama lain, untuk mendapatkan konsumen/tamu tetap yang dapat menguntungkan perusahaan serta laba yang diperoleh perusahaan semakin meningkat. Demikian juga bisnis perhotelan yang merupakan bisnis dibidang jasa yang berdasarkan azas kenyamanan. Sehingga permasalahan kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan bisnis ini serta tujuan perusahaan dapat terwujud.

Sebuah hotel harus menjadi yang terbaik untuk dapat bersaing dengan hotel lainnya, karena banyaknya industri perhotelan yang ada maka perusahaan harus berhati-hati dalam memahami keinginan konsumen, jangan sampai terjadi keluhan yang dapat merugikan perusahaan. Untuk mencegah kejadian tersebut maka pihak hotel perlu mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah

memenuhi harapan konsumen baik domestik dan non domestik. Pada dasarnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan yang baik serta keramah tamahan, sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dengan konsumen ini akan memberikan dampak positif bagi penyedia jasa dan dapat membangun reputasi positif di mata para konsumen. pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka dapat menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen beralih ke jasa pelayanan yang lainnya yang memiliki pelayanan yang lebih baik.

Restoran merupakan salah satu fasilitas di dalam hotel yang bergantung pada kepuasan pelanggan dan merupakan penghasil pendapatan kedua terbesar selain kamar. Pada umumnya yang harus dilakukan pihak restoran untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dengan cara meningkatkan pelayanan karena produk yang dijual di restoran berupa jasa dan barang. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka rasakan

Kailasha Restoran merupakan salah satu outlet restoran di Puri Gangga Resort & Spa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen domestik dan non domestik memenuhi keinginan konsumen dan mengetahui ada tidaknya complain terhadap pelayanan serta apa yang di lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di restoran diperlukan penelitian lebih lanjut. Berdasarkan fenomena tersebut, motivasi penyusun untuk masalah ini secara umum untuk mulai mengetahui bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh Puri Gangga Resort &

Spa yang memuaskan, untuk para tamu domestik karena mereka punya andil besar dalam meningkatkan kualitas restoran agar memberikan rekomendasi dari teman satu ke temanya yang lain serta pelayananan *Table D'hote menu* yang baik kepada tamu domestik agar tidak terjadi kesalahan dalam urutan penghidangan makanan apakah harus sesuai dengan keinginan tamu atau mengikuti urutan yang sudah ada. Kondisi tersebut menjadi alasan untuk mengangkat masalah ini untuk dikaji dalam suatu judul : “Pelayanan *Table D'hote Menu* Kepada Tamu Domestik Oleh *Waiter/Waitress* Di Puri Gangga Resort & Spa”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan *Table D'hote menu* kepada tamu domestik oleh *waiter/waitress* di Puri Gangga Resort & Spa?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pelayanan *Table D'hote menu* kepada tamu domestik di Puri Gangga Resort & Spa dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, 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. Mengetahui cara Pelayanan *Table D'hote menu* ke pada tamu domestic oleh *waiter/waitress* di Puri Gangga Resort & Spa
- b. Hambatan apa saja yang di hadapi dalam pelayanan *Table D'hote menu* kepada tamu domestik oleh *waiter/waitress* Di Puri Gangga Resort & Spa dan bagaimana cara menghadapi hambatan tersebut?

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan 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 Cabang Gianyar, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang pelayanan *Table D'hote Menu & Food and Beverage*.
  - 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *Table D'hote menu* kepada tamu domestik oleh *waiter/waitress* Di Puri Gangga Resort & Spa
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Cabang Gianyar
  - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Cabang Gianyar 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

dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *Table D'hote menu*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *Table D'hote menu*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menangani pelayanan tamu hotel.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. *Metode Observasi*

Mengenai metode observasi yang digunakan, Sugiyonoo (2017, 203) berpendapat bahwa "*Observasi* sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung dilapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya wawancara dan *kuesioner* mengenai analisis jabatan". Maka dapat disimpulkan bahwa. *Observasi* dilakukan dengan memperoleh kesimpulan terkait objek yang diamati serta mendapat kesimpulan setelah menganalisis data selama observasi berlangsung.

Di mana penulis melaksanakan praktek kerja lapangan Di Puri Gaangga Resort & Spa

b. Metode Wawancara

Metode wawancara (*Interview*) adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan antara peneliti dengan subjek penelitian. Menurut pendapat Sugoyono (2017, 147) “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari *responden* yang lebih mendalam dan jumlah dari *respon* tersebut sedikit”. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada *Manager* dan *Staff Food and Beverage*.

c. Studi Kepustakaan

Dalam menulis tugas akhir juga bisa menggunakan Studi Kepustakaan dimana pengumpulan data dilakukan melalui membaca majalah, naskah, artikel, juga literatur atau laporan yang sudah ada. Dimanfaatkan dengan baik sehingga menghasilkan penelitian lebih terjamin. Sugiyono (2018: 291) mengatakan bahwa “Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai. Budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian kepustakaan ini tidak terlepas dari literatur-literatur ilmiah”

## **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Analisis data yang penulis sampaikan adalah metode Kualitatif, dilakukan dengan mengorganisasikan data dan memilih data yang penting dan diteliti serta menarik kesimpulan, secara sistematis mencari dan meringkas data yang diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti (Wawancara, *Observasi*, Dokumen seperti Rekaman Audio atau Video) mengenai masalah yang diteliti di lapangan.

## **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode dan teknik penyajian hasil Analisis Data yang penulis sajikan adalah metode penyajian hasil analisis dengan uraian kata-kata biasa. Pengertian penyajian data adalah aktivitas yang dilakukan oleh seorang peneliti. Baik individu maupun kelompok untuk melengkapi proses pembuatan laporan atas hasil penelitian kuantitatif/kualitatif yang telah dilakukan sehingga senantiasa bisa dianalisis sesuai dengan standar keilmiah.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan *table d'hote menu* kepada tamu domestik oleh *waiter/waitress* di Puri Gangga Resort & Spa maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu :

1. Pelayanan *table d'hote menu* oleh *waiter/waitress* kepada tamu domestik di Puri Gangga Resort & Spa, meliputi: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup.
  - a. Persiapan diri adalah langkah pertama yang harus selalu di perhatikan yang di mana *waiter/waitress* wajib memperhatikan personal *grooming* (penampilan) yang meliputi pakaian sesuai dengan *operasional prosedur*, kerapian rambut serta kebersihan diri dari ujung kaki hingga ujung kepala memeriksa dan mempersiapkan *equipment* hal ini sangat penting dipersiapkan dan di periksa agar tidak kekurangan *equipment* pada saat pelayanan *table D'hote Menu* seperti mempersiapkan *cutleries, glass, napkin*.
  - b. Tahap pelaksanaan yang di lakukan oleh *waiter/waitress* antara lain, *Greeting to the guest, Escorting the guest table, Sitting the guest, Unfoled the guest napkin, Pouring Ice Water, served bread and butter, Presenting the drink list, Presenting the menu, Taking order, Repeat order, Served The Appetizer, clear up the Appetizer, Served the soup, clear up soup, Served the main course,*

*clearup the maincourse, Crumbing down,setup dissert cutleries,serve dissert,clear up dissert,presenting the bill,thanking to the guest*

- c. Tahap Akhir, merupakan tahapan di mana *waiter/waitress* melakukan *clear-up* terakhir jika masih ada piring di meja tamu di restoran, setelahnya *waiter/waitres* bersiap melakukan penutupan restoran mulai dari *polishing* semua *cutleries* sampai *prepare* untuk *breakfast*.
2. Hambatan yang dihadapi saat melayani Table D'hote Menu kepada tamu domestik Oleh *Waiter/Waitress* Di Puri Gangga Resort & Spa
    - a. Pada *table d'hote menu*, terdapat pilihan menu yang telah ditentukan sebelumnya dapat menjadi hambatan jika pelanggan memiliki *preferensi* makanan khusus atau memiliki pembatasan diet tertentu. Restoran mungkin kesulitan untuk memenuhi kebutuhan individu pelanggan dengan menu yang telah ditentukan sebelumnya
    - b. Pada *table d'hote menu*, makanan disajikan dalam waktu yang telah ditentukan. Restoran harus menjaga ketepatan waktu dalam menyajikan makanan kepada pelanggan. Jika terjadi keterlambatan atau penyajian yang terburu-buru, hal ini dapat mengurangi pengalaman bersantap pelanggan
    - c. Restoran perlu menjaga kualitas makanan yang konsisten dalam setiap hidangan yang disajikan Ketika menyiapkan hidangan dalam jumlah yang besar, ada risiko kesalahan atau ketidaksesuaian dalam penyajian. Restoran harus berupaya menjaga kualitas makanan yang sama baiknya seperti ketika makanan disajikan dalam porsi *individual*.

## B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama melakukan praktik kerja lapangan di Puri Gangga Resort & Spa khususnya dalam memberikan pelayanan dengan *Table D'hote Menu* untuk tamu *domestic* oleh *water/watress* di Puri Gangga Resort & Spa ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan yaitu :

1. Kepada *management* Puri Gangga Ubud, dalam menyiapkan keadaan tamu ramai ketika melaksanakan pelayanan *table d'hote menu* yang di karenakan tamu datang berbarengan dan ada juga tamu memesan *room service* serta *a'la carte menu* dan yang lainnya serta untuk menghindari keterlambatan dalam penyajian makanan, manajemen di Puri Gangga pada saat *occupancy* tinggi, sebaiknya mencari tenaga kerja tambahan untuk di restoran dan di *kitchen*.
2. Kepada Politeknik Negeri Bali Gianyar, untuk mempersiapkan mahasiswa pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, diharapkan pihak kampus menambah *system operasional* dan juga mengupdate kelengkapan peralatan praktik mahasiswa agar memudahkan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan di hotel suatu saat nanti.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, Amd., Par. 2014. *Resepsionis Hotel*. Gramedia Pustaka Utama :Jakarta
- Annayati,budiningsih.2006. *Food And Beverage Service*. Bogor: Yudistira Dunia Buku Sekolah
- Fadli, Muhammad Dariel, and R. Nurafni Rubiyanti. (2021) “*Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen MelaluiKepuasan Pelanggan*”. Pada. e-Proceeding of Management 8( 5 ). 6120–6138.
- Marsum. (2015). *Restaurant dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Oka, I Made Darma, dan Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restaurant Internasional*. Surabaya: Paramita
- Prakoso, Prasetyo, Aji. (2017). *Front Office Praktis: Administrasi dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Java Media
- Priharto, S. (2020). Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis. Diakses pada 11 April 2023 <https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>
- Semara, I Made Trisna. 2018. *Perencanaan dan Perancangan Hotel*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Sihite, Richard, 2000, *Tourism Industry (Kepariwisataa)*, Surabaya: Penerbit SIC.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta,
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 50(5). <https://www.neliti.com/id/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-tamu-hotel-studi-ten>

Soewarno, E., Hudiyani, A., Fitriana Sugiarti, F., Manajemen, P., & Ekonomi, F.(2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun*. 9(2), 93–100.

Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: CV Bali Utama

Webstaurant Store. 2018 “Types of Rice”. [Daring]. Diakses pada 23-Okt-2019, <https://www.webstaurantstore.com/guide/658/types-of-rice.html>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI