

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *PRIVATE DINNING* OLEH PRAMUSAJI
DI MEGUNA RESTAURANT, UBUD, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Ari Stiani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *PRIVATE DINING* OLEH PRAMUSAJI
DI MEGUNA RESTAURANT, UBUD, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Putu Ari Stiani

NIM 2015823271

PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

KAMPUS GIANYAR

2023

**PENANGANAN *PRIVATE DINING* OLEH PRAMUSAJI
DI MEGUNA RESTAURANT, UBUD, BALI**

Oleh

Ni Putu Ari Stiani

NIM 2015823271

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M. Par

NIP. 196409151990031003

Pembimbing II,



I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd

NIP.

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Keua,



Prof. Ni Made H. Nawati, 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 dibawah ini:

Nama : Ni Putu Ari Stiani
NIM : 2015823271
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PRIVATE DINING OLEH PRAMUSAJI DI MEGUNA
RESTAURANT, UBUD BALI”**

Benar bebas 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, April 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Ari Stiani
NIM : 2015823271
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 berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul *Penanganan Private Dining Oleh Pramusaji Di Meguna Restaurant, Ubud, Bali* dengan baik dan tepat waktu.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini ada beberapa hambatan-hambatan yang penulis hadapi, seperti pengumpulan data, sumber acuan terkait yang sangat terbatas, 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. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan dan motivasi selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
6. I Wayan Yastika, S.Pd.,M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. I Kadek Ardana selaku Direktur PT sekaligus owner di Meguna Restaurant, Ubud, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan data di Meguna Restaurant untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Gusti Ayu Pradnya Dewi selaku Restaurant Manager di Meguna Restaurant, Ubud Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan data di Meguan Restaura, yang di perlukan untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh staf di Meguna Restaurant, Ubud Bali yang telah membantu penulis untuk memperoleh informasi, data dan memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penulisan Tugas Akhir ini.

10. Bapak I Putu Subrata dan Ni Wayan Parwati, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi, doa dan semangat selama penulisan menempuh pendidikan dan menyusun Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu per satu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan 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 kesalahan. 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, April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan Penulisan	7
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	8
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	8
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Restoran.....	10
1. Pengertian Restoran.....	12
2. Klasifikasi Restoran	10
B. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	15
1. Fungsi <i>Food ad Beverage Service</i>	15
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage Sevice</i>	16
C. Penanganan	17
1. Pengertian Penanganan.....	17
D. Pengertian <i>Private Dining</i>	17
1. Manfaat <i>Private Dining</i>	19
E. Pengertian Pramusaji.....	19
1. Fungsi Pramusaji.....	21
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji.....	22
F. Kualitas Pelayanan	22
1. Tahap Pelayanan (<i>Sequence Of Service</i>).....	22

2. Jenis-Jenis Pelayanan	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	26
1. Lokasi Perusahaan.....	26
2. Sejarah Perusahaan.....	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	29
1. Bidang Usaha Perusahaan.....	29
2. Fasilitas Perusahaan	32
C. Struktur Organisasi Perusahaan	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
A. Penanganan <i>Private Dining</i> oleh Pramusaji di Meguna Restaurant ...	37
1. Tahap Persiapan	37
2. Tahap Pelaksanaan	42
3. Tahap Akhir	48
B. Hambatan yang dihadapi dan solusi dalam penanganan <i>private dining</i> oleh pramusaji di Meguna Restaurant, Ubud Bali	49
BAB V KESIMPULAN	51
A. Simpulan	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Meguna Restaurant, Ubud, Bali.....	26
Gambar 3.2 Meguna Restaurant, Ubud, Bali	28
Gambar 3.3 <i>Yoga Shala</i>	30
Gambar 3.4 <i>Working Space</i>	30
Gambar 3.5 <i>Private Dining</i>	31
Gambar 3.6 Cahaya SPA.....	32
Gambar 3.7 Struktur Organisasi Meguna Restaurant	33
Gambar 4.1 Absensi <i>fingerprint</i>	38
Gambar 4.2 <i>Personal grooming</i>	40
Gambar 4.3 <i>Table Set Up</i>	41
Gambar 4.4 <i>Guest Order</i>	43
Gambar 4.5 <i>Serving the Food</i>	45
Gambar 4.6 <i>Guest Satisfaction</i>	46
Gambar 4.7 <i>Presenting the bill</i>	47
Gambar 4.8 EDC <i>Machine</i>	47

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Booking Online (system Resos)</i>	56
Lampiran 2. <i>Booking Manual (Walk-in)</i>	56



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah sebuah wilayah provinsi yang terletak di Indonesia, ibu kota Denpasar, dimana Bali terkenal sebagai tujuan pariwisata dengan berbagai macam seni dan budaya, Bali juga terkenal dengan sebutan Pulau Dewata dan Pulau Seribu Pura. Tempat destinasi yang ada di Bali seperti Ubud sebagai pusat kesenian dan peristirahatan, terletak di Kabupaten Gianyar.

Ubud merupakan sebuah desa adat sekaligus menjadi destinasi wisata di daerah kabupaten Gianyar, pulau Bali, Indonesia. Ubud terkenal diantara para wisatawan mancanegara karena terletak di antara sawah dan hutan yang berjurang-jurang yang membuat pemandangan alam sangat indah. Selain itu, Ubud dikenal karena seni dan budaya yang berkembang sangat pesat dan maju. Masyarakat Ubud tidak bisa dilepaskan dari kesenian. Disini banyak pula terdapat galeri-galeri seni, serta arena pertunjukan musik dan tari yang digelar setiap malam secara bergantian di segala penjuru desa.

Monkey Forest Ubud atau disebut juga Mandala Suci Wenara Wana merupakan sebuah kawasan cagar alam sekaligus kompleks candi yang terletak di Ubud, Bali. Tempat ini merupakan salah satu destinasi wisata populer di Ubud dan sering dikunjungi oleh lebih dari 10.000 wisatawan setiap bulannya. Kawasan

ini menjadi tempat tinggal bagi sekitar 340 ekor *Macaca fascicularis* yang lebih dikenal dengan kera ekor panjang. Kawanan monyet ini terbagi menjadi empat kelompok yang masing-masing menempati kawasan berbeda di dalam hutan.

Dengan lokasi yang strategis banyak pengusaha membangun hotel, restaurant, *cafe* dan lain sebagainya di kawasan Ubud salah satunya adalah Tegal Sari *Accommodation* yang dapat memberikan wisatawan tempat untuk menginap, terletak 15 menit dari pusat Ubud, di Tegal Sari juga menyediakan fasilitas seperti *Spa, Gym, swimming pool, rooftop, organic garden, monkey cave dan restaurant*. Yang menjadi daya tarik Tegal Sari *Accommodation* adalah Restaurant dimana mempunyai tiga restaurant yaitu Abian Restaurant, Warung Semesta dan Meguna Restaurant.

Meguna Restaurant adalah artisan *food* yang dibangun pada masa *pandemic covid-19* dibangun di luar hotel dan berdiri sendiri arti Meguna dalam bahasa Bali adalah bermanfaat dan restaurant ini dibangun agar menjadi sumber daya yang berguna bagi masyarakat maupun wisatawan yang berkunjung, selain kenikmatan makanan artisanal yang unik, di meguna restaurant juga berusaha menampung ide-ide kreatif dari *chef* inovatif yang memiliki *passion* untuk menciptakan makanan yang merupakan perpaduan masakan tradisional Indonesia dan masakan lain dari seluruh dunia. Menu artisan *food* bertujuan untuk menarik wisatawan lokal dan asing, sehingga Meguna menjadi wadah perpaduan keragaman dan kesatuan global, menu makanan yang ada di meguna memiliki

banyak pilihan vegan dan vegetarian. Meguna restaurant juga menyediakan *Rooftop sundeck ,outdoor, indoor, working space* dan *private dining*.

Setiap restaurant harus menemukan cara untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru, di mana pada saat yang sama restoran harus tetap kompetitif dan menguntungkan. Saat ini banyak konsumen yang cerdas mencari sebuah restoran di mana tidak hanya menawarkan varian menu yang unik dengan harga yang wajar, tetapi juga menawarkan pengalaman hebat. Pelayanan penuh yang diberikan dan tanpa gangguan dari orang lain biasa dikenal dengan *private dining* dimana merupakan suatu jenis restoran yang dirancang untuk menarik pelanggan menengah dan kelas atas untuk menikmati makanan dengan suasana santai.

Private dining di Meguna restaurant menawarkan pemandangan Ubud yang indah, menyediakan berbagai pilihan tempat duduk bagi mereka yang memilih untuk memiliki lebih banyak privasi, atau berkumpul dengan keluarga, teman, kekasih dan orang lain tanpa diganggu suasana riuh atau berisik dari tamu lainnya. Di Meguna restaurant *Private dining* dibuat di lantai tiga yang jauh dari suara bising oleh karena itu banyak wisatawan yang ingin ketenangan disana, *Private dining* di Meguna restaurant mempunyai dua set menu yang dapat dipilih oleh tamu, tamu dapat memesan *private dining* dengan dua cara yaitu, dengan crara manual *booking (walk-in)* dan dengan cara *online* melalui *system Resos*. Tamu yang ingin memesan *private dining* di anjurkan untuk *booking* H-3 hari sebelumnya agar tidak terbentur dengan pemesanan *meeting room* dan pihak

restaurant juga bisa mempersiapkan *preparation* dengan sempurna tanpa adanya kekurangan sedikitpun, demi kenyamanan dan kepuasan tamu dan agar tidak berbenturan dengan *bookingan Working space*. *Private dining* di Meguna restaurant juga menerapkan biaya tambahan atau *room rental charge* bagi tamu yang memesan *private dining* jika tamu tersebut menyewa kurang dari 4 jam maka tidak dikenakan biaya tambahan dan jika sebaliknya tamu menyewa lebih dari 4 jam maka tamu dikenakan biaya tambahan yaitu 50k per-jam, harga sewa *private dining* di Meguna restaurant yaitu mulai dari 500k – 2jt.

Private dining di Meguna restaurant juga menawarkan harga yang sangat terjangkau, dibandingkan dengan restaurant lainnya yang menyediakan *private dining*, dimana Meguna restaurant ingin membuat pengunjung baik yang *booking private dining* atau *formal dinner* mendapatkan pelayanan yang sama, tanpa membeda-bedakan tamu tapi ada beberapa yang membedakannya yaitu lokasi tempat dan makanannya. Kelebihan di Meguna restaurant yaitu mempunyai tempat parkir pribadi yang dimana kebanyakan restaurant di Ubud tidak menyediakannya tempat parkir dan *Private dining* di Meguna restaurant mempunyai ciri khas yang berbeda mulai dari tempat, dekorasi, makanan, dan suasana yang tergolong sederhana, hal ini yang membuat perbedaan antara *private dining* Meguna dan tempat lainnya.

Kendala yang dihadapi saat *handling private dining* yaitu, jarak antara *kitchen* dan *dining room* cukup jauh yang menghambat para pramusaji untuk membawa makanan dan minuman ke *dining room*. Jarak yang cukup jauh

membuat makanan cepat dingin dan bisa mengurangi kenikmatan dari makanan tersebut dan apabila cuaca hujan pramusaji tidak bisa melayani tamu *private dining* secara efisien karena kendala jalan yang di lewati untuk sampai ke tempat terlalu *open space*.

Memiliki *private dining* membuat Meguna Restaurant menjadikan tamu sebagai fokus utama. Kepuasan tamu memiliki pengaruh besar bagi restaurant dimana jika tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan makanan yang enak maka akan ada *feedback* baik yang diterima oleh restaurant. Oleh karena itu, penting bagi setiap staff untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap tamu. Hal ini dapat menarik tamu lain untuk memilih *private dining* di Meguna restaurant.

Karena memiliki konsep *private dining* yang terlihat mewah dibanding *dinner* biasa, maka banyak orang memilih restoran *private dining* untuk acara khusus, seperti perayaan *anniversary* dengan pasangan, acara keluarga, hingga menjamu rekan bisnis. Itulah sebabnya, Meguna restaurant membuat konsep atau *space* khusus untuk membuat *private dining* yang bisa menjadi pilihan tamu, *private dining* di Meguna restaurant menawarkan beberapa keunggulan yaitu, memberikan kesan yang *special*, penampilan makanan yang menarik dan enak yang menawarkan makanan khusus (perpaduan masakan nusantara dan *western*) dengan rasa yang menggugah selera makan, lokasi tempat yang langsung menghadap ke jalan dan perumahan warga, harga tempat dan makanan seimbang.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dilakukan penulisan Tugas Akhir dengan judul “*Penanganan Private Dinning oleh Pramusaji di Meguna Restoran, Ubud, Bali*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tahapan penanganan *private dining* di Meguna Restaurant Ubud, Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh pramusaji saat penanganan *private dining* di Meguna Restaurant Ubud, Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Mendeskripsikan tahapan-tahapan penanganan *private dining* oleh pramusaji di Meguna restaurant, Ubud, Bali
- b. Mengetahui dan mengatasi kendala yang dihadapi saat penanganan *private dining* di Meguna restaurant Ubud, Bali

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Penulisan Tugas Akhir diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dunia pendidikan dan bisnis, serta dapat meningkatkan pemahaman mengenai penanganan *private dining*. Adapun manfaat dari 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 & Beverage Service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *private dining* oleh pramusaji di Meguna Restaurant Ubud, Bali

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

- 1) Memberkaya referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali, dalam hal penanganan *private dining* oleh pramusaji, yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan para pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food & 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 penanganan *private dining* oleh pramusaji di Meguna Restaurant Ubud, Bali.

c. Bagi Meguna Restaurant

- 1) Tugas Akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan, saran dan masukan bagi pihak Meguna Restaurant Ubud, Bali dalam penanganan *private dining* oleh pramusaji dan bisa memberikan kepuasan kepada semua tamu tanpa membedakan tamu.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan yang di alami saat penanganan *private dining*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan untuk penulisan tugas akhir yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan melaksanakan secara langsung dalam memberikan penanganan *private dining* di Meguna Restaurant Ubud, Bali. Memahami proses penanganan *private dining* dengan detail.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan narasumber secara lisan. Sumber yang diwawancara adalah *food and beverage manager*, *Supervisor* dan seluruh *staff* yang bertanggung jawab pada pelayanan *private dining*.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca berbagai pustaka seperti catatan, jurnal ilmiah, buku, literatur, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas di dalam tugas akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang di gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah analisis deskriptif. Analisis yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan secara detail gambaran tentang suatu keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya, berdasarkan data yang didapat saat melaksanakan observasi, wawancara dan stududi kepustakaan. Metode deskriptif dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mendeskripsikan penanganan *private dining* oleh pramusaji di Meguna Restaurant Ubud, Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis mengenai penanganan *private dining* oleh pramusaji di Meguna Restaurant Ubud, Bali, dilakukan dengan cara metode penyajian formal dan informal. penyajian hasil analisis data secara formal dan informal dilakukan dengan cara menguraikan dengan kata-kata atau penjelasan tentang *private dining*.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pembahasan mengenai penanganan *private dining* oleh pramusaji di Meguna Restaurant, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *private dining* di Meguna Restaurant berbeda dengan penanganan *dinner*, hal tersebut dapat dilihat dari salam yang diucapkan pada saat tamu baru datang, pelayanan yang diberikan, dan lokasinya. Dalam proses penanganan *private dining* di Meguna Restaurant dibagi menjadi 3 tahapan yaitu:
 - a. Tahap persiapan : Persiapan diri dan area kerja
 - b. Tahap pelaksanaan : Langkah-langkah penanganan *private dining*
 - c. Tahap akhir : Pembersihan area *private dining*
2. Hambatan saat penanganan *private dining* di Meguna Restaurant
 - a. Jarak *Private Room* dan *kitchen* yang cukup jauh yang dapat menghambat pramusaji untuk membawa makanan dan minuman ke *dining room* dengan cepat dan membuat kualitas makanan berkurang. Seperti pada saat membawa *soup* ke *private room* karena jarak yang dilalui cukup jauh dan *soup* yang dibawa suhu panasnya sudah berkurang, hal tersebut yang sering membuat tamu *complaint* karena *soup* dalam keadaan dingin (tidak terlalu panas). Cara

mengatasinya adalah dengan menggunakan *food cover stainless* agar makanan tetap dalam keadaan panas saat di sajikan ke tamu hal tersebut dapat mengurangi terjadinya *complaint* yang tidak di inginkan. Alasan memilih *food stainless* dibandingkan dengan *food cover* kayu/kaca yaitu karena *stainless* dapat menahan panas lebih lama dibandingkan bahan lainnya.

- b. Cuaca hujan dapat menghambat pramusaji untuk melayani tamu *private dining* secara efisien karena jalan menuju *private room* terlalu *open space*. Cara mengatasinya adalah dengan cara sementara (jangka pendek) yaitu menggunakan payung dan *food cover* agar makanan tidak terkena cipratan air hujan. Cara jangka panjang (permanen) yaitu dengan menambahkan *platfon* di area *staff only*. Pada saat hujan makanan dan pramusaji tidak keujanan sehingga mempermudah pramusaji dalam menangani *private dining*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan pengalaman pada saat magang di Meguna Restaurant. Adapun saran yang dapat di berikan sebagai berikut:

1. Restoran menyiapkan *food cover* berbahan *stainless* agar suhu makanan tetap panas, bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya *complaint* karena makanan yang dingin. Langsung melaporkan ke restaurant *manager* agar mendapatkan solusi dari masalah tersebut apakah akan dibelikan *food cover stainless* ataupun ada cara lain untuk mengatasinya.
2. Agar makanan dan pramusaji tidak keujanan dan penanganan *private dining* berjalan dengan lancar, sebaiknya untuk jangka panjang dipasangkan *platfon*

di sepanjang jalan *staff only*. Sedangkan untuk solusi sementara (jangka pendek) sebaiknya menggunakan payung dan *food cover*, agar makanan tidak terkena cipratan air hujan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta: Bandung
- Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi kelima. 2020. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penanganan> diakses pada tanggal 29 juni 2023.
- Lestari, R. 2018, Desember. *Private Dining, Olahan Chef yang Spesial* <https://www.medcom.id/rona/wisata-kuliner/1bVV2y2b-private-dining-olahan-chef-yang-spesial-hanya-untuk-anda#:~:text=Mengenal%20private%20dining&text=Seperti%20artinya%20private%20artinya%20privat,memasak%20langsung%20di%20hadapan%20Anda> diakses pada 30 juni 2023.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2016. *Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu*. Manado: Universitas Triatma Mulya.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum, W.A. dan Siti Fauziah. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 11 Tahun 2014. *Standar Usaha Restoran*. Diakses pada https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/data_puu/regulation_subject_15936011_71_11_tahun_2014.pdf
- Rinawati.W. 2020. *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: UNY Press
- Tangian, Diane. 2019. *Tahapan Pelayanan di Restoran*. Manado: Ristekdikti
- Wongso, Evendi. 2022. *Seberapa Penting Private Room Resto Dalam Menunjang Kenyamanan Pelanggan* <https://www.kompasiana.com/effendywongso1613/62f871b108a8b53fcc72f827/seberapa-penting-private-room-resto-dalam-menunjang-kenyamanan-pelanggan-ini-gambarannya> diakses pada 6 juni 2023.