

**PELAYANAN *TABLE D'HOTE DINNER NEW YEAR*
EVENT OLEH *WAITER/WAITRESS* PADA HARSONO
BOUTIQUE RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Diah Arianti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *TABLE D'HOTE DINNER NEW YEAR
EVENT* OLEH *WAITER/WAITRESS* PADA HARSONO
BOUTIQUE RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Putu Diah Arianti
NIM 2015823313**

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

PELAYANAN TABLE D'HOTE DINNER NEW YEAR EVENT OLEH WAITER/WAITRESS PADA HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI

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

Oleh
Ni Putu Diah Arianti
NIM 2015823313

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Kotua,



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 : Ni Putu Diah Arianti

NIM : 2015823313

Program Studi : D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“Pelayanan Table D’hote Dinner New Year Event oleh Waiter/Waitress pada
Harsono Boutique Resort 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, Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Nama : Ni Putu Diah Arianti

NIM : 2015823313

PS : D-3 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 tugas akhir yang berjudul **Pelayanan *Table D’hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Hotel Harsono Boutique Resort Bali** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III (D-3) 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 ingin 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. 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 D-3 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. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. I Gede Adi Utamayasa S.P.d., M. Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing 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 Putu Purnayasa sebagai Senior Bar & Restaurant di Harsono Boutique Resort Bali yang telah membantu memberikan informasi dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada penulis.
9. Seluruh Staf di Harsono Boutique Resort Bali yang telah membantu dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir.
10. Dewik Kartika dan Widi Wardita yang telah memberikan motivasi dan doa yang tiada hentinya selama penulisan tugas akhir ini.

11. 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, Juli 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
E. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
F. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pelayanan.....	9
1. Pengertian Pelayanan	9
2. Jenis-jenis Pelayanan Restoran	10
B. Hotel	11
1. Pengertian.....	11
2. Klasifikasi Hotel	12
3. Jenis Hotel	13
C. Restoran dan Jenis-jenis Restoran.....	14
1. Pengertian Restoran	14
D. Waiter/Waitress.....	17
E. Menu dan Jenis-jenis Menu.....	18
1. Pengertian Menu	18
2. Jenis-jenis Menu	18
F. Table D’hote Menu	20

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Harsono Boutique Resort Bali	23
1. Lokasi Harsono Boutique Resort Bali.....	23
2. Sejarah Berdirinya Harsono Boutique Resort Bali.....	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Harsono Boutique Resort Bali	24
1. Bidang Usaha Harsono Boutique Resort.....	24
C. Struktur Organisasi	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Pelayanan <i>Table D’hote Dinner New Year Event</i> oleh <i>Waiter/Waitress</i> pada Harsono Boutique Resort Bali	35
1. Tahap Persiapan	39
2. Tahap Pelaksanaan.....	44
3. Tahap Penutup.....	47
B. Kendala-kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan <i>Table D’hote New Year Event</i> oleh <i>Waiter/Waitress</i> pada Harsono Boutique Resort Bali dan Cara Mengatasinya	48
BAB V PENUTUP	51
A. Simpulan.....	51
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

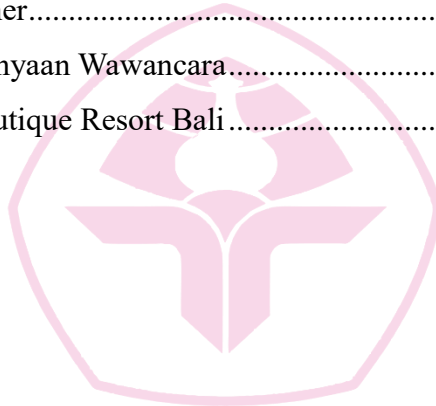
Gambar 2.1 Menu Table D’hote.....	32
Gambar 3.1 Logo Harsono Boutique Resort Bali	34
Gambar 3.2 One Bedroom River View	35
Gambar 3.3 Three Bedroom Royal Private Pool Villa River Frontage.....	35
Gambar 3.4 Two Bedroom Premium Pool Villa River Frontage	36
Gambar 3.5 One Bedroom Private Pool Villa.....	36
Gambar 3.6 Aska Restaurant.....	37
Gambar 3.7 Kinta Bar&Lounge.....	37
Gambar 3.8 Dhika Bar	38
Gambar 4.1 Set up meja buffet	49
Gambar 4.2 Served Welcome Drink and Canape.....	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persiapan <i>Set-up Buffet</i>	57
Lampiran 2. Kegiatan Melayani <i>Table D'hote Dinner</i>	57
Lampiran 3. Kegiatan <i>Prepare</i> untuk mendekorasi <i>area buffet</i> dan restoran .	58
Lampiran 4. Table D'hote Dinner Menu	58
Lampiran 5. Tamu mengambil makanan di meja buffet	59
Lampiran 6. Tamu menunggu pergantian tahun di kinta bar	59
Lampiran 7. Set-up Dinner.....	60
Lampiran 8. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	60
Lampiran 9. Harsono Boutique Resort Bali.....	61



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali dikenal dengan keindahan alam, adat istiadatnya, keramah-tamahannya, penduduknya maupun keanekaragaman budaya pada setiap daerah yang ada di Bali. Fenomena ini menjadi modal pengembangan pariwisata Bali yang menyebabkan wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara menghabiskan waktu untuk bisa menikmati keindahan alam dan kebudayaan masyarakat Bali.

Sektor pariwisata juga memberikan kontribusi yang besar untuk perkembangan ekonomi, pengurangan kemiskinan, penyerapan tenaga kerja dan dampak positif lainnya. Semakin banyak wisatawan yang berkunjung ke suatu objek wisata atau semakin berkembangnya suatu daerah karena pariwisatanya, maka salah satu sarana yang sangat menunjang keberlangsungan perkembangan pariwisata di Bali adalah jasa akomodasi, seperti: villa, penginapan, dan hotel. Hotel termasuk pendukung usaha kepariwisataan karena hotel menyediakan jasa akomodasi berupa kamar dengan fasilitas makanan dan minuman serta fasilitas penunjang lainnya, seperti: *yoga centre*, *spa*, dan *gym*.

Hotel Harsono Boutique Resort Bali adalah salah satu hotel beralamat di Jl. Buntu No 444, Batubulan, Sukawati, Gianyar, Bali 8082. *Resort* ini terletak di antara Sungai Tjampuhan, berlokasi strategis untuk menjelajahi Bali dengan waktu tempuh

35 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai. *Resort* ini didesain dengan gaya mewah, setiap kamar memiliki pemandangan alam yang damai dan *infinity pool* pribadi. *Resort* ini memiliki 16 kamar luas dengan fasilitas yang lengkap serta pemandangan alam dan sungai yang dihiasi dengan patung buaya berwarna emas. *Resort* ini juga memiliki 1 (satu) restoran yaitu Aska Restoran, 2 (dua) *bar* yaitu Kinta Bar & Lounge dan Dhika Bar, dan juga terdapat *Gym* dan *Spa* serta *wedding venue* di tepi sungai dengan kapasitas 150 orang.

Harsono Boutique Resort Bali memiliki beberapa departemen yang berperan penting dalam menunjang dan memperlancar operasional. Departemen yang dimaksud, yaitu: *Human Resources Department*, *Sales & Marketing*, *Accounting Department*, *Front Office Department*, *House Keeping Department*, *Engineering Department*, dan *Food & Beverage Department*.

Food & Beverage Department sebagai departemen yang bertanggung jawab atas makanan dan minuman di hotel dibagi menjadi dua yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*. *Food & Beverage Service* adalah departemen yang menyediakan layanan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan memberikan kepuasan layanan kepada pelanggan.

Aska Restoran merupakan restoran yang dimiliki Harsono Boutique Resort Bali dengan menu yang beraneka ragam. Salah satu yang paling diminati adalah *grill snapper sambal bongkot* yang bertemakan *Balinese Style* dengan cita rasa Bali dan lebih banyak rempah serta bumbu Balinya. Harsono Boutique Resort Bali juga

memiliki bar salah satunya yaitu Kinta Bar yang terletak di atas restoran. Kinta Bar menyediakan berbagai jenis minuman mulai dari minuman beralkohol dan non-alkohol. Bar ini bertemakan ala-ala di tepi pantai yang dihiasi pasir seakan tamu yang duduk di sana sedang berada di pantai. Restoran Aska sering mengadakan berbagai macam *event*, salah satu *event* yang diadakan di Restoran Aska yaitu *table d'hote dinner* yang diadakan pada *new year event*.

New year event adalah perayaan yang sering kali dirayakan oleh sebagian orang di seluruh dunia untuk menyambut pergantian tahun dan memasuki awal tahun baru. *Event* ini biasanya diadakan bulan tanggal 31 Desember tepat pukul 00:00. Para tamu akan berkunjung ke tempat yang mengadakan acara *new year event* untuk menikmati detik-detik pergantian tahun. Harsono Boutique Resort Bali kali pertama mengadakan *new year event* karena hotel ini adalah hotel yang baru beroperasi dan akan dilanjutkan setiap tahun. *Event* ini diadakan di Restoran Aska dan Kinta Bar yang bertemakan *Balinese Style*. *Event* ini dimeriahkan dengan *music akustic, live Dj, Balinese dance*, dan *firework* dengan jenis menu yang disajikan yaitu *Table d'hote menu*.

Table d'hote menu merupakan suatu susunan hidangan lengkap (*complete meal*) dengan suatu harga yang pasti. Jumlah hidangan biasanya terbatas dan terdiri dari beberapa kelompok hidangan (*courses*). Untuk tetap menjaga kepuasan tamu, maka hotel biasa mencantumkan beberapa makanan untuk tiap-tiap kelompok. Tamu dapat memilih satu makanan di antara kelompok tersebut, misalnya pada kelompok pembuka (*appetizer*) tercantum 3 makanan, pada kelompok sop (*soup*) tercantum 3 jenis sop demikian juga pada kelompok yang lainnya. Menu makanan dan minuman yang

disajikan pada saat *Table d'hote dinner new year event* adalah *appetizer* (gado-gado), *soup* (soto cencam ayam), *maincourse* (*pandan steam rice, sayur urab, tengkleng kambing, ayam betutu, sate lilit, ikan sambal matah*), *dessert* (*Balinese jajan pasar seperti onde-onde, risoles, kue pukis. black rice pudding, coklat cake, fresh fruit*). Untuk minumannya ada *mineral water, guava juice, dan orange juice*.

Berdasarkan observasi permasalahan yang ditemukan di Hotel Harsono Boutique Resort Bali dalam pelayanan pada saat *table d'hote dinner new year event* berlangsung kurangnya tenaga kerja pada saat *event* berlangsung dan tamu yang datang merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh *waiter/ waitress*. Dengan kejadian ini pihak manajemen hotel lebih berupaya agar meningkatkan kinerja pelayanan *waiter/waitress* dan menambah karyawan agar tamu merasa puas akan kinerja karyawan dan pelayanannya. Berdasarkan fenomena permasalahan yang terjadi di Hotel Harsono Boutique Resort Bali penulis tertarik untuk mengangkat judul **Pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Harsono Boutique Resort Bali.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Harsono Boutique Resort Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Harsono Boutique Resort Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut.

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

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

- a. Untuk mengetahui penanganan pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Harsono Boutique Resort Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Harsono Boutique Resort Bali

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Hotel Harsono Boutique Resort Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
 - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu

pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang *Food and Beverage service*.

- 2) Menjadi masukan dan saran bagi Politeknik Negeri Bali mengenai pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Hotel Harsono Boutique Resort Bali.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala saat pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam tugas akhir ini yaitu sebagai berikut.

a. Metode Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku nonverbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sutuyo (2014) secara garis besar terdapat dua rumusan tentang pengertian observasi, yaitu pengertian secara sempit dan luas. Dalam arti sempit, observasi berarti pengamatan secara langsung terhadap gejala yang diteliti, dalam arti luas, observasi meliputi

pengamatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik apabila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan. Dalam hal ini dilakukan pengamatan secara langsung di lapangan dan terlibat dalam proses pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Harsono Boutique Resort Bali.

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2016) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penulis ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan perusahaan yang baru diteliti, dan juga penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dilakukan dengan senior Bar & Restaurant guna mendapatkan penjelasan langsung tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Harsono Boutique Resort Bali.

E. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sukmadinata (2011), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat

alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memerhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antarkegiatan. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variable-variabel yang diteliti tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui obserbvasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan metode analisis deskriptif kualitatif ini dijabarkan tahapan-tahapan dalam pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* dan mengungkapkan kendala-kendala yang dialami selama pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event*.

F. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode formal adalah metode penyajian hasil analisis data melalui perumusan dengan menggunakan tanda-tanda atau lambang-lambang (Mahsun, 2012). Metode informal adalah metode penyajian hasil analisis data melalui perumusan dengan menggunakan kata-kata biasa, termasuk penggunaan terminologi yang bersifat teknis (Mahsun, (2012)

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya tentang pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/waitress* pada Harsono Boutique Resort Bali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Harsono Boutique Resort Bali terdiri dari 3 tahap yaitu:

a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini mencakup persiapan diri dimulai dari absensi *fingerprint, personal grooming* seperti kebersihan dan kerapian diri, tahap persiapan peralatan area kerja mulai dari mempersiapkan *cutleries, glass, plate* untuk *set-up table*, mempersiapkan peralatan *se-up* meja *buffet*, dan mempersiapkan peralatan *bar counter*.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini penanganan tamu oleh *waiter/waitress* dimulai dari tahap menyambut tamu sampai dengan tamu meninggalkan restoran. Kegiatan *waiter/waitress* dimulai dari melakukan *buffet dinner* sampai *clear-up* dan *re-setting table*. Setiap tahap pelaksanaan dilakukan sesuai standar operasional prosedur yang sudah ditentukan pihak hotel.

c. Tahap Penutup (*Closing*)

Pada tahap ini seorang *waiter/waitress* akan membantu untuk *clear-up* meja *buffet, cutleries*, dan menu *drink list* dengan menaruh di tempat yang sudah disediakan. *Waiter/waitress* menata kembali semua *table* yang sudah dibersihkan agar bisa digunakan kembali untuk *breakfast*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi pada pelayanan *Table D'hote Dinner New Year Event* oleh *Waiter/Waitress* pada Harsono Boutique Resort Bali dan cara mengatasinya

- a. *Waiter/waitress* mengalami kewalahan dalam melayani tamu karena kurangnya tenaga kerja pada saat *dinner* berlangsung. *Waiter/waitress* yang *incharge* pada saat *dinner* berlangsung berjumlah 6 orang sedangkan tamu yang datang pada saat *dinner* yaitu 30 orang dimana pada saat acara berlangsung pekerjaan yang *waiter/waitress* lakukan itu merangkap. Kondisi ini memperlambat pelayanan sehingga tamu yang datang merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Cara mengatasinya yaitu pihak manajemen hotel lebih berupaya agar meningkatkan kinerja pelayanan *waiter/waitress* dan menambah karyawan agar tamu merasa puas akan kinerja karyawan dan pelayanannya.
- b. Kurangnya koordinasi dalam menentukan *job desk*, sehingga pekerjaan yang dilakukan oleh *waiter/waitress* menjadi menumpuk dan memerlukan waktu yang lama, membuat para *waiter/waitress overtime* terlalu lama sampai dengan pukul 04:00 WITA. Cara mengatasinya yaitu dengan meminta bantuan kepada team *kitchen* untuk membantu membersihkan peralatan kotor yang digunakan pada saat *dinner* sehingga *waiter/waitress* tidak terlalu lama untuk *overtime*.

- c. Kesalahan *served* minuman tamu karena banyaknya pesanan minuman, saat *waiter/waitress* akan *served* ke tamu terjadi kesalahan dimana tamu yang seharusnya mendapatkan *long island ice tea* *waiter/waitress* memberikan *mojito* kepada tamu sehingga membuat pelayanan yang diberikan terlihat kurang *professional* di depan tamu. Cara mengatasinya dengan cara *waiter/waitress* lebih teliti melihat *captain order* dan membaca *seating table* tamu.

G. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang di hadapi *waiter/waitress* melayani *Table D'hote Dinner*

New Year Event di atas maka ada beberapa saran yang di sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk kurangnya tenaga kerja pada saat *dinner* berlangsung sebaiknya pihak hotel lebih berupaya agar meningkatkan kinerja pelayanan *waiter/waitress* dan menambah karyawan agar tamu merasa puas akan kinerja karyawan dan pelayanannya agar nantinya tidak menghambat pelayanan yang diberikan oleh *waiterwaitress*.
2. Seharusnya pada saat koordinasi harus bisa membagi *job desk* kepada *waiter/waitress* agar pekerjaan yang di lakukan bisa lebih *efisien* sehingga tidak menumpuk dan tidak menyebabkan terjadinya overtime terlalu lama.
3. Untuk kesalahan saat *served* minuman ke tamu seharusnya *waiter/waitress* yang *incharge* lebih teliti melihat *captain order* dan membaca *seating table* tamu yang

akan diberikan minuman.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aghadiati, 2019. (2017). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di KotaTegal*,6–32.
- Astuti, D. W. (2014). *Kala dan Aspek dalam Bahasa Sumbawa Dialek Taliwang (BSDT) dan Hubungannya dengan Pembelajaran Bahasa Daerah di Sekolah*.
- Bimantara Yanuar Dwi Putra. (2017). *Peranan Waiter atau Waitress dalam Melayani Tamu di Canting Restaurant Atria Hotel Malang The Role of Waiter or Waitress to Serving Guest at Canting Restaurant Atria Hotel Malang*.
- Fandini, P., Sulatani, S., & Susanto, D. (2018). Layanan Konseling Kelompok dengan Teknik Behavioral Contract dalam Menumbuhkan Karakter Disiplin Siswa Di Sma Pgri 2 Banjarmasin Tahun Ajaran2017/2018. *Jurnal Mahasiswa Bk An-Nur : Berbeda, Bermakna, Mulia*, 4(1), 13
- Hakim, L., & Saragih, R. (2019). Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Npk Mutiara Di Ud.Barelang Tani Jaya Batam. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2), 37–53.
- Hayadi, B. H. (2018). *Aplikasi dan Analisis Literatur Fasilkom UI*, m(1998), 7–34.
- Hurdawaty dan Parantika, 2018. (2018). Pengertian Hotel. *Energies*, 6(1), 1–8.
- Kesehatan, P., Palembang, K., & Farmasi, P. (2021). *pengertian hotel 2 1,2*. 3(2).
- Prakoso. (2017). Definisi Hotel.
- Saleh, D., Wahdania, & Fatmawati. (2015). Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 61–70.
- Sofiani, S. (2022). Pengaruh Restaurant Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Miss Unicorn. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 14–18.
- Suarez, L. Y. T. (2015). *jenis-jenis restoran*. 33(1), 1–27.
- Sukamto, P. (2019). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter dan Waitress di in Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84.

Trianasari, P. . (2021). *Buku Ajar Manajemen Makanan dan Minuman*.

Udjir, N., & Watini, S. (2022). Implementasi Model ATIK dalam Meningkatkan Kemampuan Bahasa Anak melalui Permainan Kartu Bergambar di RA Iftitah Al-Ikhlas Ambon. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(3), 1861.

Widiastuti, J. dan. (2020). Poltekkes Kemenkes Yogyakarta 9. *Jurnal Kesehatan*, 6(6), 9–33.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI