

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER CHINESE HOTPOT  
OLEH PRAMUSAJI BAI YUN RESTAURANT  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Cindy Artayani Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITRKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER CHINESE HOTPOT  
OLEH PRAMUSAJI BAI YUN RESTAURANT  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Putu Cindy Artayani Dewi  
Nim 2015823009**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PELAYANAN DINNER CHINESE HOTPOT  
OLEH PRAMUSAJI BAI YUN RESTAURANT  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

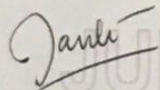
Oleh  
**Ni Putu Cindy Artayani Dewi**  
NIM 2015823009

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par**  
NIP 198407202008122002



**Drs. Gede Ginaya, M.Si**  
NIP 196609191993031002

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



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





POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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 di bawah ini:

Nama : Ni Putu Cindy Artayani Dewi  
NIM : 2015823009  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN DINNER CHINESE HOTPOT  
OLEH PRAMUSAJI BAI YUN RESTAURANT  
DI THE APURVA KEMPINSKI 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.

Badung, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Nama : Ni Putu Cindy Artayani Dewi  
NIM : 2015823009  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PELAYANAN DINNER CHINESE HOTPOT OLEH PRAMUSAJI BAI YUN RESTAURANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Dinner Chinese Hotpot Oleh Pramusaji Bai Yun Restaurant di The Apurva Kempinski Bali.

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

1. I Nyoman Abdi, SE, M.e Com. 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata 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 Prodi Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak Vincent Guironmet selaku, General Manager The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali.
7. Ibu Paulina Febria Kartika Sari selaku, Restaurant Manager Bai Yun Restaurant di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
8. Bapak Putu Bayu Dharma Pratama, selaku Assistant Manager Bai Yun Restaurant di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staf Bai Yun Restaurant di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

10. Bapak I Kadek Artawan dan Ibu Ni Nyoman Puspayani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

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

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

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

Badung, 7 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis.....	5
1. Tujuan Penulis.....	5
2. Kegunaan Penulis.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Jenis-jenis Hotel .....	9
B. Restaurant.....	11
1. Pengertian Restoran .....	11
2. Jenis-jenis Restoran.....	11
C. Pengertian Hotpot.....	13
D. Food and Beverage Department.....	14
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	14
2. Tugas dan Fungsi Food and Beverage Department .....	14
E. Pengertian Dinner.....	15
F. Menu .....	15
1. Pengertian Menu .....	15
2. Jenis-jenis Menu .....	16
G. Pengertian Pramusaji.....	17
H. Pelayanan .....	18
1. Pengertian Pelayanan .....	18
2. Prosedur Umum Pelayanan di Restoran.....	19



<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	22
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali.....	22
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	24
1. Bidang Usaha The Apurva Kempinski Bali.....	24
2. Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	24
3. Struktur Organisasi.....	32
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Prosedur Pelayanan Dinner Chinese Hotpot Oleh Pramusaji Bai Yun Restaurant di The Apurva Kempinski Bali.....	36
1. Tahap Persiapan.....	37
2. Tahap Pelaksanaan.....	44
3. Tahap Penutup.....	60
B. Kendala – Kendala yang dihadapi dalam Memberikan Pelayanan Dinner Chinese Hotpot Oleh Pramusaji Bai Yun Restaurant di The Apurva Kempinski Bali dan Cara Mengatasinya.....	60
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Reservasi tamu di Table Check .....	45
Gambar 4.2 Pure Napkin .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hotel Kempinski.....	68
Lampiran 2. Kamar Hotel .....	69
Lampiran 2a. Grand Deluxe Room .....	69
Lampiran 2b. Suite Room .....	69
Lampiran 2c. Villa.....	69
Lampiran 3. Restaurant Hotel .....	70
Lampiran 3a. Pala Restaurant dan Rooftop Bar.....	70
Lampiran 3b. Koral Restaurant .....	70
Lampiran 3c. Selasar Deli.....	70
Lampiran 3d. Izakaya by Oku.....	71
Lampiran 3e. L'Atelier.....	71
Lampiran 3f. Reef Beach Club.....	71
Lampiran 3g. Bai Yun Restaurant .....	72
Lampiran 4. Fasilitas Pendukung Hotel.....	72
Lampiran 4a. Apurva Spa.....	72
Lampiran 4b. Fitness Center .....	72
Lampiran 4c. Family Club .....	73
Lampiran 4d. Asha Boutique.....	73
Lampiran 4e. Chapel .....	73
Lampiran 4f. Meeting Room.....	74
Lampiran 5. Standar Grooming .....	74
Lampiran 6. Tombol AC, Lampu dan Hosksos.....	75
Lampiran 7. Set up Untuk Operasional Restaurant.....	75
Lampiran 7a. Hotpot .....	75
Lampiran 7b. Sauce Trolley .....	75
Lampiran 7c. Side Stand .....	76
Lampiran 7d. Lap Crambing.....	77
Lampiran 7e. Mini Apron.....	78
Lampiran 8. Infrasy dan Mesin EDC.....	78
Lampiran 8a. Infrasy.....	78

Lampiran 8b. Mesin EDC .....	78
Lampiran 9. Set up Meja Hostess .....	79
Lampiran 10. Table Checker .....	79
Lampiran 11. Melipat Oshibori.....	80
Lampiran 12. Job Assigment.....	81
Lampiran 13. Menu.....	81
Lampiran 14. Captain Order dan Infrasy.....	82
Lampiran 15. Membuat Sauce Condiment.....	83
Lampiran 16. Menyajikan Makanan diatas Meja Tamu.....	83
Lampiran 17. Menyajikan Cuttleris Dessert dan Dessert.....	86
Lampiran 18. Bill Tamu .....	87
Lampiran 19. Close Bill Tamu .....	88

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu Negara kepulauan yang memiliki lebih dari 17.508 (tujuh belas ribu lima ratus delapan) pulau terbesar di seluruh Indonesia. Banyaknya pulau yang dimiliki Indonesia memberikan keistimewaan tersendiri bagi Indonesia, dilihat dari kaneka ragam budaya dan keindahan alam yang bisa menjadi daya tarik bagi wisatawan.

Salah satu pulau yang sudah terkenal hampir di seluruh dunia yaitu Pulau Bali, yang biasa dikenal sebagai Pulau Dewata merupakan suatu tempat yang sangat sering dijadikan sebagai destinasi pariwisata oleh para wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Bali menjadi tempat favorit bagi para wisatawan karena Bali memiliki tempat – tempat wisata panorama yang indah dan banyak kebudayaan dan keunikan tersendiri yang dijadikan sebagai salah satu tujuan wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Dikarenakan banyaknya kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali, berdampak pada perkembangan pariwisata di Bali yang mampu menciptakan lapangan pekerjaan baru, meningkatkan pendapatan masyarakat dan menambah devisa Negara. Untuk mempertahankan tingkat kunjungan wisatawan ke Bali, maka perlu pengembangan sarana yang dapat mendukung industri pariwisata. Sarana yang dimaksud yaitu disediakannya keperluan wisatawan selama di Bali, seperti



dibangunnya akomodasi berupa hotel, villa, *resort*, *home stay* dan akomodasi lainnya.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan jasa lainnya yang dikelola secara komersial, oleh karena itu saat ini semakin giat mengembangkan sektor pariwisata dengan cara bekerja sama dengan pihak – pihak swasta baik nasional maupun asing. Melihat peluang tersebut maka banyak sektor pariwisata yang membangun hotel yang mewah dan dapat memberikan kenyamanan untuk wisatawan yang datang baik untuk berlibur maupun tujuan wisata lainnya, seperti kawasan Nusa Dua dan Sawangan yang merupakan kawasan berdirinya hotel – hotel berbintang yang bisa wisatawan pilih sebagai akomodasi pilihannya yang dapat menawarkan berbagai jenis hotel dengan keunikan dan ciri khasnya masing – masing.

The Apurva Kempinski Bali merupakan hotel *luxury* yang berlokasi di kawasan Sawangan Nusa Dua dengan alamat Lot 4, Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. The Apurva Kempinski Bali memiliki total 475 (empat ratus tujuh puluh lima) kamar serta memiliki berbagai fasilitas lainnya seperti lobby, restoran, *pool*, *pool bar*, *business center*, *gym*, spa, dan masih banyak lagi. The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa *department* untuk menunjang kegiatan operasionalnya, salah satunya yaitu *Food and Beverage Department*.

*Food and Beverage Department* merupakan bagian yang memiliki tugas pokok menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman untuk para

tamu baik dihotel maupun diluar hotel. *Food and Beverage* dibagi menjadi dua yaitu: *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* bertugas untuk meberikan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain untuk para tamu. *Food and Beverage Service* dibagi menjadi beberapa *section*, diantaranya yaitu, *restaurant, bar, banquet, dan room service*. The Apurva Kempinski Bali memiliki sembilan *outlet Food and Beverage Service* yaitu, *Izakaya by Oku* menghadirkan *lunch* dan *dinner* dengan masakan Jepang. *Selasar Deli* menghadirkan *A'la Carte Pastry* dan *Bakery Menu*. *Koral Restaurant* memberikan *fine dining* dengan hidangan bertema internasional pada saat *lunch* dan *dinner*. *Pala Restaurant* menghadirkan *breakfast* dan *brunch* dengan *buffet menu*. *Reef Beach Club* menghadirkan *A'la Carte Menu*. *Kubu Pool Bar* menyediakan *A'la Carte Menu* makanan serta berbagai jenis minuman alkohol dan non-alkohol. Ada dua bar lainnya yaitu *L'atelier by Cyril Kongo* dan *Rooftop Bar*. Selain itu ada pula *Bai Yun Restaurant* yang memiliki konsep *individual hotpot*, dimana para tamu bisa memilih *package* makanan yang akan diambil dari menu hotpot. 1 orang bisa mengambil 1 *package* dan bisa memilih *soup* base untuk dirinya sendiri. Untuk sayur dan daging akan dihidangkan ditengah tengah meja.

*Bai Yun Restaurant* merupakan salah satu ikon The Apurva Kempinski Bali. Restoran unik ini merupakan restoran yang memiliki konsep *individual hotpot* yang menyajikan hidangan set menu hotpot. *Bai Yun restaurant* menawarkan berbagai jenis *soup* yang menggugah selera makan. *Bai Yun restaurant* memiliki konsep *individual hotpot*, jadi satu orang bisa memilih satu

*soup* untuk dirinya sendiri. Untuk menunya sendiri yaitu *Set Menu* yang terdiri dari *selection of soup base, mushroom & vegetable, noodle, egg & tofu, selection of meat, meetball, dessert*. *Bai Yun restaurant* memiliki tiga *pacages* yaitu *Meat Lover, White Swiftlet, Bali Myna*. Restoran ini banyak dikunjungi oleh tamu karena ingin merasakan suasana hotpot yang berbeda. *Bai Yun restaurant* menjadi restoran terbaik kategori *picture perfect* versi *Best of Best List of 2022* dari *Tripadvisor*. Dengan penghargaan tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di *Bai Yun Restaurant* mampu mencapai bahkan melampaui ekspektasi tamu.

Walaupun *Bai Yun Restaurant* telah memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu, namun *Bai Yun Restaurant* tetap berupaya untuk terus meningkatkan kepuasan tamu. Kepuasan tamu adalah tanggapan tamu atas terpenuhinya kebutuhan baik dari pelayanan maupun dari makanan dan minuman. Untuk memberi kepuasan kepada tamu, dibutuhkan pramusaji *profesional* dan memiliki *product knowledge* yang baik, sehingga tamu akan merasa nyaman pada saat menikmati hidangan *chinese hotpot* di restoran.

Berdasarkan uraian diatas, hal ini yang mendasari penulis untuk membuat tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Dinner Chinese Hotpot* Oleh Pramusaji *Bai Yun Restaurant* di The Apurva Kempinski Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan *dinner Chinese hotpot* oleh pramusaji Bai Yun *restaurant* di The Apurva Kempinski Bali ?
2. Apa saja kendala – kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan *dinner Chinese hotpot* Bai Yun *restaurant* di The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya ?

## **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**

- a. Untuk mengetahui pelayanan *dinner Chinese hotpot* oleh pramusaji Bai Yun *Restaurant* di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi dalam pelayanan *dinner Chinese hotpot* oleh pramusaji Bai Yun *Restaurant* di The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya.

### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi Mahasiswa

Bagi Mahasiswa adalah sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas Akhir ini diharapkan menjadi bahan bacaan dan *referensi* di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan bagi mahasiswa sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan yang didapatkan di bangku kuliah dengan dunia industri khususnya di bidang *Food & Beverage Service*.

c. Bagi Perusahaan

Tugas akhir ini diharapkan sebagai masukan untuk The Apurva Kempinski Bali mengenai pelayanan makanan *chinese hotpot* dan kepuasan para tamu.

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

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019: 455) metode dan teknik pengumpulan data adalah tahapan penelitian yang paling penting dan utama, karena tujuan utama dari dilakukannya suatu penelitian adalah untuk menemukan data. Adapun metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Menurut Marshall (dalam Sugiyono 2016: 310) menyatakan bahwa "*through observation, the researcher learn behavior and the meaning attached to those behavior*". Peneliti mempelajari tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut melalui observasi yang dilakukan. Melalui metode observasi penulis mengumpulkan informasi dan data-data dengan melakukan pengamatan secara langsung serta melakukan praktik yang berkaitan dengan Pelayanan *Dinner Chinese Hotpot* Oleh Pramusaji *Bai Yun Restaurant* di The



Apurva Kempinski Bali. Pengumpulan data penulis lakukan dengan cara mencatat hal-hal penting terkait pelayanan *dinner Chinese Hotpot* di *Bai Yun Restaurant*.

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2016: 317) metode wawancara digunakan untuk menemukan persoalan atau permasalahan yang patut untuk diteliti serta metode wawancara digunakan ketika peneliti hendak mendalami hal-hal dari responden. Dalam Metode wawancara ini penulis mengajukan pertanyaan secara langsung yang telah disusun sebelumnya berkaitan dengan pelayanan *dinner chinese hotpot* dan diajukan langsung kepada *supervisor* dan staf pada *Bai Yun Restaurant*.

c. Metode Kepustakaan

Menurut Nazir (2013: 93) metode kepustakaan atau studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data yang meneliti atau menelaah buku, literatur, catatan, dan laporan yang berkaitan dengan permasalahan atau persoalan yang akan dipecahkan. Penulis mengumpulkan data melalui membaca, mempelajari dan memahami data dari sumber – sumber tertulis yang berkaitan dengan permasalahan dalam pelayanan *dinner Chinese hotpot*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020: 132) analisis data merupakan suatu proses pencarian dan penyusunan secara terstruktur data yang diperoleh dari penggalian data seperti hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi yang dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, dijabarkan ke dalam

beberapa unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, menentukan mana yang perlu untuk dipelajari, serta membuat suatu kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan baik oleh diri sendiri ataupun orang lain. Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat di *Bai Yun restaurant*.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik penyajian sebagai berikut :

#### a. Metode Formal

Metode ini merupakan metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, foto dan lain-lain metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

#### b. Metode Informal

Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan kata-kata untuk menjelaskan atau deskripsi mengenai pelayanan *dinner chinese hotpot* di *Bai Yun Restaurant*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, W Marsum. 2005. "*Restoran dan Segala Permasalahannya*". Yogyakarta: Gramedia Pustaka.
- Goodman, Raymond J. Jr. 2002. "*F&B Service Management*". Jakarta: Erlangga
- Hurdawaty dan Parantika. (2018). *Standarisasi Dapur dalam Menunjang Operasional Pengolahan Makanan di Rio City Hotel Palembang*. *Journal Of Materials Processing Technology*, 1(1), 1–8.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi keempat tahun 2008. efisiensi, Jakarta
- Kempinski, 2023. <https://www.kempinski.com/>
- Kurian, G., & Muzumdar, P. M. (2017). *Restaurant Formality and Customer Service Dimensions in the Restaurant Industry : An empirical study*. *Atlantic Marketing Journal*,
- Lestari, T. (2021). *Peranan Food and Beverage Department pada Hotel Istana Jember*.
- Manuntun, Rotua, Rohanta Siregar. 2015. *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Jakarta: Egc
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: ANDI
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita
- Orbani, Ludfi. "*Housekeeping Passport*." Yogyakarta: Penerbit Andi (2017).
- Soekresno dan I.N.R. Pendit. 2004. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Subakti, Agung Gita. "*Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung Mirah, Bogor*." *Binus Business Review* 5.1 (2014): 49-56.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.