

**TUGAS AKHIR**  
**PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE DALAM PELAYANAN DINNER**  
**PADA SANCTOO SUITES RESTAURANT**  
**DI HOTEL THE SANCTOO SUITES AND VILLA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Putu Indra Permana**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE DALAM PELAYANAN DINNER PADA SANCTOO SUITES RESTAURANT DI HOTEL SANCTOO SUITES AND VILLA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Putu Indra Permana  
2015823261**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2023**

**PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE DALAM PELAYANAN DINNER  
PADA SANCTOO SUITES RESTAURANT  
DI HOTELSANCTOO SUITES AND VILLA**

Oleh  
**Putu Indra Permana**  
NIM 2015823261

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM**  
NIP. 196208071990031001

Pembimbing II,



**I. B. Marta Aryawungsu, A.Par**

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATH., 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 – 80354  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id  
Email: poltek@pnb.ac.id

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Indra Permana  
NIM : 2015823261  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE DALAM PELAYANAN  
DINNER PADA SANCTOO SUITES RESTAURANT  
DI HOTEL SANCTOO SUITES AND VILLA”**

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, Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan ini,



Nama : Putu Indra Permana  
NIM : 2015823261  
PS : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir untuk mencapai gelar Ahli Madya Diploma III Perhotelan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, banyak didapatkan dorongan dan bimbingan dari banyak pihak yang membantu memperlancar proses pembuatan laporan ini. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan laporan ini kepada yang terhormat :

1. I Nyoman Abdi, E, 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 Sekretaris Jurusan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan
5. I Made Alus Dharma Negara, S.Pd, M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar,

6. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ida Bagus Marta Aryawungsu, A. Par selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan Staf Pegawai yang selama ini telah mengajar,
9. I Putu subali adi Putra ST.Par selaku *Resort Manager* di *Sanctoo Suites and Villa*, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sanctoo Suites and Villas untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Ni Putu Harumi *Food and Beverage Manager* di *Sanctoo Suite and Villa*, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sanctoo Suites and Villas untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh karyawan pada hotel *Sanctoo Suites and Villa* yang tidak bisa penulis cantumkan, karena sudah membimbing penulis selama ini.
12. Kedua orang tua penulis serta adik tercinta yang selalu mensupport penulis dalam penulisan tugas akhir ini
13. Semua pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam penulisan laporan kuliah industri ini sehingga dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Berkaitan dengan hal tersebut penulis sangat mengharapkan masukan-masukan dari pembaca yang mengarah kepada penyempurnaan laporan

ini, sehingga laporan ini dapat disempurnakan. Akhirnya penulis atas nama pihak yang turut berpartisipasi dalam menyelesaikan laporan ini mengucapkan terimakasih dan mohon maaf bila ada salah kata,

Gianyar, Juli 2023

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## 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>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan .....	4
D. Metode Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pengertian Pariwisata .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pengertian Hotel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pengertian Restoran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Pengertian Pramusaji.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Pengertian pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Pengertian Dinner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Pengertian Menu dan Jenis - Jenis Menu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Pengertian Sequence Of Service .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Langkah –langkah Sequence Of Service .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Penerapan <i>Sequence Of Service</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hambatan Hambatan Saat Pelaksanaan Dan Solusi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>58</b>
A. Simpulan .....	58
B. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## LAMPIRAN

### DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Lokasi Sanctoo Suite and Villa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Sanctoo Suite and Villa	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Restoran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 1 Personal Grooming Waiter and Waitress	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 2 Dessert Spoon.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 3 Dinner Spoon.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 4 Dessert Knife.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 5 Dinner Knife.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 6 Steak Knife.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 7 Dessert Fork .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 8 Dinner Fork .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 9 Pulpen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 10 Campain Order .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 11 Guest List .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 12 Napkin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 13 Menu Makanan dan Minuman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 14 Garam, Merica, dan Tusuk Gigi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 15 Asbak dan Vas Bunga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 16 Wellcoming and Greeting The Guest	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 17 Checking Room Number.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 18 Escorting Guest .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 19 Seating The Guest .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 20 Presenting The Menu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Gambar 4. 21 Taking Order .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 22 Adjusting Cutleries.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 23 Serving Minuman.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 24 Serving Appetiser.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 25 Serving Soup .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 26 Serving Main Course.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 27 Menawarkan dessert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 28 Presenting The Bill.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 29 Farewell To The Guest.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jenis Jenis Kamar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

*Lampiran 1 Daftar Pertanyaan*

Lampiran 2 Foto Hotel Sanctoo Suites and Villa

Lampiran 3 Foto Penulis Saat Penerapan Sequence Of Service

Lampiran 4 Sanctoo Suite with Tropical View

Lampiran 5 Suite Pool Access

Lampiran 6 Panoramic Suite

*Lampiran 7 Family Suite Room*

Lampiran 8 One Bedroom Garden Pool Villa

Lampiran 9 One Bedroom Riverside Pool Villa

Lampiran 10 BBQ

Lampiran 11 Candle Light Dinner

Lampiran 12 Cooking Class

Lampiran 13 Main Pool

Lampiran 14 Elephant Mud Fun

Lampiran 15 Spa and Wellness

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Pulau Bali merupakan barometer perkembangan pariwisata nasional. Pulau Bali tidak hanya terkenal di dalam negeri, tetapi juga di mancanegara. Sektor pariwisata menjadi sektor andalan oleh pemerintah daerah, tetapi masyarakat juga sangat dibantu dalam bidang ekonomi. Bali sebagai salah satu pulau di Indonesia dikunjungi oleh banyak wisatawan karena memiliki seni, keindahan alam, keanekaragaman budaya dengan segala keunikannya, adat istiadat, serta keramahan penduduknya sehingga mampu memikat wisatawan. Untuk menjadikan Bali sebagai daerah tujuan wisatawan mancanegara. Dengan hal tersebut harus ditunjang dengan adanya sarana yang menunjang pariwisata tersebut dengan adanya sarana akomodasi.

Dalam situasi saat ini, hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang penting bagi para wisatawan yang datang berkunjung. Tujuan utama dari pengelolaan hotel adalah untuk memperoleh keuntungan dari kunjungan wisatawan. Hotel merupakan salah satu jenis usaha yang memiliki potensi pendapatan yang besar bagi suatu daerah. Pulau Bali memiliki berbagai macam hotel yang tersebar di berbagai lokasi, yang masing-masing memiliki keunikan tersendiri, baik dari segi desain bangunan maupun tampilan visualnya. Hotel menyediakan berbagai layanan, seperti tempat menginap, restoran, dan fasilitas

pendukung lainnya. Dalam persaingan yang ketat di industri hotel, terjadi peningkatan persaingan antar hotel dalam hal kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Restoran juga menjadi salah satu fasilitas utama yang penting bagi tamu yang menginap di hotel.

Restoran adalah suatu tempat yang dijalankan secara komersial, yang menyediakan layanan makanan dan minuman kepada pelanggan. Tempat ini berfungsi sebagai titik awal dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama dalam hal menyajikan makanan dan minuman. Seiring dengan perkembangan zaman yang maju dan peningkatan ekonomi masyarakat, terjadi peningkatan daya beli. Dalam menghadapi hal ini, manajemen restoran dituntut untuk lebih memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan melalui penyediaan produk berkualitas dan pelayanan yang baik, dengan harapan dapat meningkatkan frekuensi kunjungan dan loyalitas pelanggan.

Dalam operasional restoran, terdapat departemen yang bertugas mengelola semua aktivitas yang terkait dengan makanan dan minuman, yaitu Departemen *Food and Beverage*. Di Restoran Sanctoo Suite, departemen ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, yang memiliki tanggung jawab yang berbeda. *Food and Beverage Service* bertanggung jawab dalam melayani tamu dengan mengantar dan menyajikan makanan dan minuman. Sementara itu, *Food and Beverage Product* bertanggung jawab dalam proses pembuatan makanan yang dipesan oleh tamu.

Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi aspek yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan di restoran. *Waiter* atau *Waitress* berperan

sebagai ujung tombak kesuksesan restoran tersebut, karena mereka memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam memberikan kepuasan kepada tamu, yang pada akhirnya akan berdampak positif bagi Sanctoo Suites and Villa. Dalam hal ini, restoran perlu menerapkan *Sequence Of Service* sebagai panduan untuk *Waiter* atau *Waitress* agar dapat memberikan pelayanan yang terarah dan prima, dengan tujuan meningkatkan kepuasan tamu, menciptakan kenyamanan, dan menjaga keseimbangan antara pelayanan yang diberikan dengan nilai yang telah dibayarkan oleh tamu. Dengan demikian, tamu akan merasa nyaman dan puas dengan pengalaman mereka di restoran tersebut.

Maka dari itu diharapkan seluruh *Waiter* atau *Waitress* menerapkan pelayanan sesuai dengan *Sequence Of Service* yang ada, agar dapat mencegah beberapa kesalahan yang mungkin terjadi. Namun ada beberapa poin dalam *Sequence Of Service* yang tidak diterapkan dengan baik karena beberapa alasan salah satunya tingginya *occupancy* dan kurangnya tenaga kerja yang ada, sehingga menyebabkan tidak maksimalnya penerapan *Sequence Of Service* tersebut. Hal ini menyebabkan beberapa keluhan yang datang dari pihak tamu karena tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan ekspektasi mereka. Sehingga terkadang membuat kesan tamu terhadap hotel sedikit berkurang. Penggunaan *Sequence Of Service* di restaurant salah satu hal yang sangat penting di suatu hotel untuk mendapatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui penggunaan *Sequence Of Service* yang telah diterapkan dalam bentuk

Tugas Akhir dengan judul " Penerapan *Sequence Of Service* Dalam Pelayanan *Dinner* Pada *Sanctoo Suites Restaurant* Di Hotel *The Sanctoo Suites And Villa*".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Sequence Of Service* dalam pelayanan *dinner* pada *Sanctoo Suite Restaurant* di *The Sanctoo Suites and Villa* ?.
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan solusinya saat menerapkan *Sequence Of Service* dalam pelayanan *dinner* pada *Sanctoo Suite Restaurant* di *The Sanctoo Suites and Villa* ?.

## **C. Tujuan dan Kegunaan**

### 1. Tujuan

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas ada beberapa tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui penerapan *Sequence Of Service* dalam pelayanan *dinner* pada *Sanctoo Suite Restaurant di Sanctoo Suites and Villa*.
- b. Untuk mengetahui kendala dan solusi yang dihadapi saat penerapan *Sequence Of Service* dalam pelayanan *dinner* pada *Sanctoo Suite Restaurant di Sanctoo Suites and Villa*.

### 2. Kegunaan ‘

#### a. Bagi penulis

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan



Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan wawasan dan kemampuan tentang penggunaan *Sequence Of Service* dalam pelayanan *dinner*.

- 2) Mengetahui secara detail *Sequence Of Service* yang digunakan dalam pelayanan *dinner* pada *Sanctoo Suite Restaurant di Sanctoo Suites and Villa*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang nantinya diharapkan digunakan sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan tentang *Sequence Of Service*.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *Sequence Of Service*.

c. Bagi perusahaan

- 1) Sebagai referensi bagi pihak hotel *The Sanctoo Suites and Villas* untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu
- 2) Untuk mengetahui kendala dan upaya apa saja yang dapat dilakukan dalam melaksanakan *Sequence Of Service*.

**D. Metode Penulisan**

Dalam penulisan tugas akhir ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode yaitu :

## 1. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut

### a. Metode observasi

Metode Observasi dilakukan untuk memperoleh data mengenai *Sequence Of Service*. Metode observasi ini penulis lakukan dengan langsung mengamati bagaimana waiter maupun waitress pada Sanctoo Suite *restaurant* dalam menggunakan *Sequence Of Service* dalam pelayanan *dinner* yang terdapat di restoran tersebut.

### b. Metode wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang digunakan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung terhadap orang-orang yang memiliki keahlian pada bidangnya. Penulis melakukan tanya jawab dengan *Restaurant Captain* untuk memperoleh data yang lebih akurat seperti : langkah - langkah *Sequence Of Service*, kendala dalam penerapan *Sequence Of Service* , upaya dalam menghadapi kendala penerapan *Sequence Of Service*. (Lampiran 1).

### c. Metode Kepustakaan

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data-data dengan cara membaca dan mendapatkan informasi melalui studi pustaka, seperti jurnal dan buku-buku yang berkaitan dengan pelayanan restoran. Beberapa buku dan jurnal yang diperoleh yaitu : prosedur standar operasional pelayanan *dinner* pada *gardenia restaurant amaroossa hotel bandung*, analisis kepuasan konsumen *pt hawaii holiday hotel pekanbaru*, *hotel room division management*, manajemen pemasaran, penerapan konsep *new normal* terhadap *sequence of service* restoran informal di kota

makassar, pelayanan prima di resoran internasional, pariwisata adalah pisau bermata, analisis ketersediaan fasilitas tamu penyandang disabilitas di hotel kawasan itdc nusa dua, efektivitas kerja cook terhadap tingkat kelancaran operasional makanan iga bakar di food and beverage product pada fave hotel solo baru, studi kasus kualitatif keberhasilan restoran non waralaba di yogyakarta, pelaksanaan prosedur kerja pramusaji di karang restaurant ktm resort batam.

## 2. Metode dan teknik analisis data

Dalam penyusunan penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menguraikan atau memaparkan secara lengkap dari masalah yang diteliti berdasarkan data dan keterangan yang didapat di lapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

## 3. Metode dan teknik penyajian data

Penyajian hasil analisis data dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara formal dan informal.

### A. Metode Formal

Penyajian hasil analisis secara formal disajikan dalam bentuk tabel, tanda baca, gambar dan foto-foto yang berkaitan dengan *Sequence Of Service*.

### B. Metode Informal

Sedangkan penyajian hasil analisis secara informal disajikan dengan penjelasan-penjelasan dalam pemaparan Tugas Akhir untuk menjelaskan informasi yang terkait penerapan *Sequence Of Service* yang dilakukan oleh *Waiter* dan *Waitress* pada *departement Food and Beverage Service* di Sanctoo Suites and Villas, yang dapat mempermudah penulis dalam pemaparan data –data yang telah diperoleh pada laporan Tugas Akhir ini

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian diatas tentang penerapan *Sequence Of Service* dalam pelayanan *dinner* pada Restoran Sanctoo Suite di Sanctoo Suite and Villa., maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penerapan *Sequence Of Service* dalam pelayanan *dinner* pada Restoran Sanctoo Suite di Sanctoo Suite and Villa terdiri dari tiga tahapan antara lain:
  - a. Tahap persiapan seperti persiapan diri dan persiapan alat.
  - b. Tahap pelaksanaan dimulai dari welcoming the guest sampai menawarkan dessert.
  - c. Tahapan penutup seperti presenting the bill dan farewell to the guest.
2. Kendala penerapan *Sequence Of service* dalam pelayanan dinner dan solusi.
  - a. Penerapan *Sequence Of Service* tidak berjalan maksimal karena kekurangan staf dan Kurangnya pembagian seksi kerja.
  - b. Perlu adanya penambahan staf agar pekerjaan bisa terbagi, Perlu adanya pelatihan terhadap staf.

#### **B. Saran**

Dari kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kepada manajemen The Sanctoo Suites and Villas demi memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, antara lain:

1. Hendaknya *waiter* atau *waitress* mampu menguasai *Sequence Of Service* terlebih dahulu, sesuai dengan *Standar Operational Procedure* yang di berlakukan.
2. *Waiter* atau *Waitress* hendaknya mempertahankan bersikap tenang, ramah, murah senyum, dan sopan dalam melayani tamu.
3. Meningkatkan kemampuan teknik penyajian yang baik.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani dan Permana.2017. Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner Di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung.Jurnal Kajian Ilmiah.17(3), 119-126. Diakses pada tanggal 5 Mei 2023.
- Anggraini dan Alhemp.2021. Analisis Kepuasan Konsumen Pt Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. Jurnal Inovasi Penelitian.1(9),1923-1930.Diakses pada tanggal 5 Mei 2023.
- Chaer dan Pramudina.2017.Hotel Room Division Management.Jakarta: Kencana.
- Laksana,Fajar.2018. Manajemen Pemasaran.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurlela,dkk.2022. Penerapan Konsep New Normal Terhadap Sequence Of Service Restoran Informal Di Kota Makassar.Home Jurnal.4(2),297-319.Diakses pada tanggal 7 Mei 2023.
- Oka dan Winia.2017.Pelayanan Prima Di Resotan Internasional.Surabaya:Paramita.
- Riani,Ni Ketut.2021.Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2.Jurnal Inovasi Penelitian.2(5), 1469-1474.Diakses pada tanggal 7 Mei 2023.
- Rosdianti,dkk.2018. ANALISIS KETERSEDIAAN FASILITAS TAMU PENYANDANG DISABILITAS DI HOTEL KAWASAN ITDC NUSA DUA.Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas.2(3), 271-285.Diakses pada tanggal 9 Mei 2023.
- Saputri dan Solikhin.2016. Efektivitas Kerja Cook Terhadap Tingkat Kelancaran Operasional Makanan Iga Bakar Di Food And Beverage Product Pada Fave Hotel Solo Baru. Jurnal Pariwisata Indonesia.12(1),1-25. Diakses pada tanggal 9 Mei 2023.
- Wardiyanta,dkk.2020. Studi Kasus Kualitatif Keberhasilan Restoran Non Waralaba Di Yogyakarta.Jurnal Inovasi Penelitian.1(7),1475-1486.Diakses pada tanggal 10 Mei 2023.