

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SET MENU DINNER TEPPANYAKI  
OLEH PRAMUSAJI DI RIN RESTAURANT  
CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Wisti Gristefiona**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **PELAYANAN SET MENU DINNER TEPPANYAKI OLEH PRAMUSAJI DI RIN RESTAURANT CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Wisti Gristefiona  
NIM 2015823072**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PELAYANAN SET MENU DINNER TEPPANYAKI  
OLEH PRAMUSAJI DI RIN RESTAURANT  
CONRAD BALI**

Oleh  
Wisti Gristefiona  
NIM 2015823072

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah satu Syarat menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Ayu Dwi Yulianthi, SE., M. Si.Ak  
NIP. 19857152010122002

Pembimbing II,



Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd  
NIP. 1989122520220320007

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Erawati, 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](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 : Wisti Gristefiona  
NIM : 2015823072  
Program Studi : D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN SET MENU DINNER TEPPANYAKI OLEH PRAMUSAJI  
DI RIN RESTAURNAT CONRAD 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  
saya membuat pernyataan,  


Nama : Wisti Gristefiona  
NIM : 2015823072  
PS : D3 Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di RIN Restaurant Conrad Bali” dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan tentang pelayanan set menu dinner Teppanyaki oleh pramusaji di RIN Restaurant Conrad Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini ucapan terimakasih disampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan melakukan menuntut ilmu dikampus Politeknik Negeri Bali Khususnya di Jurusan Pariwisata..
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD., selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si., selaku Sekretaris 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 Ketua program Studi Perhotelan yang telah bersedia meluangkan waktu mengerahkan tenaga serta motivasi penulis dalam Penulisan Tugas Akhir ini.
5. I.G. A Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par,M.Par selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata yang telah membimbing dan memberikan pengarahan selama Praktik Kerja Lapangan sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M. Si,Ak selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengingatkan dan memotivasi untuk menyelesaikan Penulisan Tugas Akhir ini.
7. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia membantu memberikan saran dan bimbingan dalam proses Penulisan Tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing selama belajar di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Kevin Girard selaku General Manager Conrad Bali Hotel yang telah memberikan kesempatan belajar serta memperoleh informasi di Conrad Bali untuk mendukung Penulisan Tugas Akhir ini.
10. Ibu Ni Putu Aryanti selaku *Assistant Manager Learning and Development* di Conrad Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 6 bulan untuk mendapatkan informasi Conrad Bali Penulisan Tugas Akhir.

11. Bapak Marc Schroer selaku *Direktur F&B Operation* yang telah memberikan kesempatan untuk bisa mendapatkan informasi mengenai Conrad Bali dengan tujuan Penulisan Tugas Akhir ini.
12. Ibu Widhi Astuti Budhi Eka Putri, Ibu Yatni, Pak Mangku dan Ibu Puspayanti selaku Outlet Supervisor yang telah bersedia menjadi mentor dan membimbing selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan dan memberikan informasi untuk Penulisan Tugas Akhir.
13. Seluruh Team Member Conrad Bali Hotel khususnya F&B Service Department di RIN Restaurant dan SUKU Restaurant, Mbok Widhi, Mbok Yatni, Bli Mangku, Chef Ade, Chef Mantra, dan senior lain nya serta teman sesama *training* yang tidak bisa disebutkan satu-satu, yang telah banyak membantu penulis mendapatkan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Tugas Akhir ini.
14. Bapak Atiam dan Ibu Minarti selaku orang tua serta Seluruh keluarga besar, yang senantiasa memberikan dukungan, doa dan semangatnya dalam proses Penulisan.
15. Seluruh Pengurus Yayasan Oetie Hermawan, Ibu Adela, Ibu Lucia serta teman-teman *family member* yang telah banyak memberikan bimbingan serta dukungan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan dan pembuatan laporan Tugas akhir ini berlangsung.

Penulis menyadari bahwa dalam Penulisan Tugas Akhir ini masih belum sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan untuk menjadikan laporan ini sesuai dengan yang semestinya.

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, 16 Agustus 2023

Hormat saya,

Penulis



## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan kegunaan Penulisan.....	7
1. Tujuan Penulisan .....	8
2. Kegunaan Penulisan .....	8
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
A. Pengertian Hotel.....	11
B. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i> .....	15
C. Pengertian Restoran.....	16
D. Pengertian Menu.....	18
E. Pengertian Teppanyaki.....	20
F. Pengertian Pramusaji.....	20
G. Pengertian Pelayanan.....	21
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>23</b>

A.	Conrad Bali Hotel.....	23
B.	Sejarah Perusahaan.....	24
C.	Struktur Organisasi.....	29
D.	Kegiatan Usaha dan Fasilitas.....	32
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
A.	Prosedur Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki di RIN Restaurant.....	44
1.	Tahap Persiapan.....	45
2.	Tahap Persiapan Operasional.....	47
3.	Tahap Pelaksanaan.....	49
4.	Proses Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki.....	52
5.	Proses Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki.....	55
B.	Hambatan dan Solusi dalam Pelayanan Set menu dinner Teppanyaki.....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>58</b>
A.	Simpulan.....	58
B.	Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		
<b>LAMPIRAN.....</b>		

## DAFTAR GAMBAR.

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3. 1 Logo Conrad Bali.....	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisation F&B Department.....	29
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage service RIN Restaurant .....	30

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3. 1 Jumlah Kamar Conrad Bali Hotel.....	32
Tabel 3. 2 Jumlah Fasilitas Restaurant & Bar.....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 5. 1 Restoran dan Bar

Lampiran 5. 2 Set Up Table Teppanyaki

Lampiran 5. 3 Oshibory

Lampiran 5. 4 Complimentary Sake Suke dan Hot Green Tea Sencha

Lampiran 5. 5 Taking order dan posting orderan

Lampiran 5. 6 Jenis Kamar dan Villa Conrad Bali

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kepuasan pengalaman. Indonesia merupakan salah satu negara yang termasuk ke dalam wilayah Asia Tenggara yang memiliki banyak keanekaragaman budaya dan keindahan alam. Indonesia menyediakan berbagai tempat wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan manca negara maupun *domestic*, mulai dari wisata bahari, wisata budaya, hingga wisata cagar alam. Selain keindahan alam Indonesia juga dikenal dengan negara kepulauan yang memiliki berbagai tradisi unik yang masih dilestarikan oleh masyarakat.

Bali merupakan salah satu Pulau yang ada di Indonesia yang terkenal akan tradisi serta keunikan budayanya. Bali sendiri merupakan salah satu ikon pariwisata Indonesia yang menawarkan kenyamanan serta keindahan alam yang dapat dinikmati oleh wisatawan. Hotel bintang lima yang dibangun di Bali adalah guna menunjang kebutuhan akomodasi para wisatawan yang berkunjung. Akomodasi yang memadai untuk wisatawan yang dapat memudahkan wisatawan dapat mengakses destinasi wisata akan mendukung perkembangan pariwisata di Indonesia. Peran akomodasi sebagai tempat tinggal sementara wisatawan selama melakukan perjalanan atau berlibur ke destinasi wisata menjadi sangat penting.

Conrad Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima di Bali yang merupakan satu-satunya Conrad Hotels yang ada di Indonesia dibawah naungan *International Brand, Hilton Worldwide*. Conrad Bali berlokasi di Jalan Pratama No 168 Tanjung Bena, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Conrad Bali merupakan sebuah *resort* yang dibangun dengan memiliki pemandangan langsung menghadap ke Samudra Hindia dan Pulau Nusa Penida. Lokasi hotel yang mudah diakses dari Bandara Internasional Ngurah Rai menjadikan Conrad Bali sebagai *resort* pilihan favorit bagi wisatawan yang akan berlibur ke Bali. Conrad Bali memiliki luas area sekitar 7,4 hektar dan memiliki 368 kamar yang terletak di dua area dengan 308 kamar yang terletak di Conrad Resort dan 54 kamar yang terletak di area Conrad Suite, 5 (lima) Conrad Pool Villa dan 1 (satu) Conrad Penthouse. Setiap kamar yang ditawarkan memiliki pemandangan yang indah berupa taman, kolam yang bersih dan menarik serta pemandangan Samudra Hindia yang menakjubkan disertai bayangan Pulau Nusa Penida yang hijau.

Conrad Bali juga dikenal dengan *luxury five stars* hotel yang juga menawarkan fasilitas makan dan minum yang lengkap, beberapa pilihan ruang *meeting/conference* dan tempat penyelenggaraan berbagai jenis acara. Conrad Bali juga dilengkapi dengan fasilitas kesehatan dan kebugaran tubuh yang lengkap serta didukung dengan pelayanan yang ramah dan berkelas. Untuk mendukung operasionalnya Conrad Bali memiliki departemen yang terbagi menjadi beberapa bagian diantaranya: Front Office Department, Food and Beverage Department, Property Operation, Housekeeping Department, HRD Department, Accounting

Department, Reservation Departmen, Sales and Marketing, Guest Safety Department. Salah satunya bagian dari Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department atau yang biasa disingkat F&B Department merupakan salah satu *department* yang sangat penting disebuah hotel, karena F&B Department bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang siap dihidangkan kepada kepada tamu yang menginap di hotel maupun yang hanya berkunjung untuk menikmati fasilitas dihotel, Food and Beverage Departemen yang ada di Conrad Bali hotel dibagi menjadi dua bagian yaitu, (1) F&B Service adalah bagian dari tata hidangan yang menyajikan dan melayani tamu mulai dari pemesanan makanan dan minuman sampai tamu meninggalkan restoran, (2) F&B Product adalah bagian dari pengolahan makanan yang siap disajikan pada tamu.

Food and Beverage Service yang ada di Conrad Bali memiliki tugas dan tanggung jawab yang tidak jauh berbeda dengan hotel-hotel lainnya yaitu sebagai penyaji makanan dan minuman bagi tamu hotel selain itu Conrad Bali hotel juga mempunyai *waiter/waitress* maupun *staff* yang memiliki kewajiban sesuai dengan tugas serta tanggung jawab yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada di Conrad Bali.

Conrad Bali Hotel memiliki tiga restoran yaitu (1) SUKU Restaurant (*main restaurant*) yang menghidangkan makanan Asia dan internasional, seperti ayam betutu, ayam taliwang, pasta calamari ; menyediakan pelayanan makan pagi, makan siang dan makan malam ; memiliki konsep segar, *modern*, dan *atmosfer* bersemangat dengan tema *every day is a Sunday* ; memiliki kapasitas cukup untuk



334 orang, (2) Eight Degrees South Restaurant (*seafood restaurant*) restoran yang menhidangkan makanan laut (*seafood*) yang menyajikan hidangan laut hasil tangkapan langsung dari nelayan sehingga masih segar, seperti mahi-mahi, gurita panggang, Tuna woku dengan kapasitas 70 orang, dan (3) ketiga RIN Restaurant merupakan restoran Jepang modern yang menyediakan pelayanan makan pagi, makan siang, dan makan malam, dengan menawarkan interpretasi baru tentang rasa hidangan tradisional Jepang.

RIN Restaurant menyediakan hidangan *buffet*, *a'la Carte*, dan *set menu*, adapun pelayanan *buffet* ini dibuka pada pukul 07.00 WITA – 10.30 dengan menu nya sama dengan outlet SUKU Restaurant yang menhidangkan masakan nusantara dan juga *western*. Pelayanan A'la Carte dibuka untuk *lunch* dan *dinner*, lunch dimulai pukul 12.00 – 16.00 WITA dengan menhidangkan menu ala Jepang, seperti *salmon torch*, *yaki udon*, *katsu bento*, *gyoza*, *tori karage* dan masih banyak lagi. Menu ini juga dihidangkan pada pelayanan makan malam. Adapun *set menu* yang dihidangkan pada Pelayanan *Set Menu Teppanyaki*, seperti Ume, Take, Matsu, dan Conrad. Menurut Merinda 2015:46 *Teppanyaki* adalah gaya masakan Jepang yang ikonik, yang dimasak di atas plat besi (*teppan*), terdapat kompor gas dibawah plat besi yang disertai pengontrol besar kecilnya api. Beberapa jenis masakan yang dimasak di atas *teppan* yaitu daging sapi, berbagai variasi masakan dari sayur-sayuran maupun makanan laut.

Pelayanan *set menu teppanyaki* pada RIN Restaurant dapat menampung minimal dua pasangan dan maksimum 6 (enam) orang pada meja *teppanyaki*. Set

menu yang ditawarkan yaitu : (1) Ume, yang terdiri dari *appetizer seaweed salad and lemon ponzu sauce, main course chicken breast with onion, bean sprouts, bell pepper, zucchini and baby carrot, soup, fried rice or steamed rice, miso shiru and japanese pickles, dan dessert grilled pineapple with wasabi served with vanilla ice cream*), (2) Take yang terdiri dari *appetizer, tori karage dan spicy mayonnaise, main course 6 (enam) pieces of king prawns with onion, bean sprouts, bell pepper, zucchini and baby carrot, soup fried rice or steamed rice, miso shiru and japanese pickles, dessert grilled wasabi pineapple with vanilla ice cream*, (3) Matsu yang terdiri dari *appetizer tuna sashimi and amazu ponzu sauce, main course 180 gram rib-eye beef with onion, bean sprouts, bell pepper, zucchini and baby carrot, Soup fried rice or steamed rice, miso shiru and japanese pickles, dessert grilled banana raja sea salt caramel with green tea gelato*. (4) Conrad yang terdiri dari *appetizer tuna sashimi and amazu ponzu sauce, prawn, salmon and assorted mushroom, main course half lobster with onion, bean sprouts, bell pepper, zucchini and baby carrot, tenderloin cube, teritaki sauce and rainbow capsicum, soup fried rice or steamed japanese rice, miso shiru and japanese pickles dessert grilled banana 'raja' sea salt caramel with green tea gelato*. Pada setiap set menu ini memiliki perbedaan dari *appetizer, main course* maupun *dessert*, pada pelayanan set menu teppanyaki pramusaji akan menawarkan *sake suke* yang menjadi ikon hidangan sambutan (*complimentary*) untuk tamu ketika datang ke restoran serta memberikan *oshibory*, dan setelah santapan terakhir tamu akan di sajikan *complimentary green tea sencha*.

Terkait dengan cara pelayanan *set menu teppanyaki* ini memiliki keunggulan berupa pertunjukan *live cooking* oleh *chef teppan* dengan atraksinya yang membuat tamu terpesona, contohnya *juggling* dengan melempar pisau. Atraksi *juggling* merupakan salah satu atraksi hiburan dan seni yang dapat memberikan kesan yang menarik untuk penonton takjub. *Juggling* yang dilakukan oleh *chef teppanyaki* adalah dengan gaya melempar, menangkap, menggerakkan pisau dan benda lainnya. Pertunjukkan *juggling* selain dengan menggunakan pisau, *chef teppanyaki* juga melakukannya dengan telur, garam, dan lada. Pertunjukkan lainya selain *juggling* adalah *fire show* yang dilakukan dengan menghidupkan api yang menandakan acara memasak akan dimulai, adapun tahapan persiapan alat : rum, botol plastik untuk tempat rum, bowl kecil untuk memanaskan rum, setelah itu dimulai dengan atraksi menuangkan *rum* ke dalam *bowl* yang berada di atas *grill teppanyaki* tunggu sedikit panas kemudian suluh dengan korek agar terjadi *flambe* dan diarahkan pada tangan yang sudah dilumuri dengan *rum* dan *chef teppan* melakukan atraksinya dengan menunjukkan api seperti sulap didepan tamu.

Pelayanan *teppanyaki* dapat dikatakan memakan waktu yang sangat singkat karena semua bumbu dan bahan sudah dipersiapkan di dapur belakang sehingga proses memasak di *open kitchen* tinggal mencampur-campurkan bahan yang sudah setengah jadi. Pengunjung akan menikmati makanan yang dimasak langsung didepan tamu Cara memasak seperti ini mampu memberi kesan yang sangat mendalam bagi pengunjung ditambah lagi dengan cita rasa yang menggunakan bumbu racikan khas chef RIN Restaurant. Sebagai seorang pramusaji, mereka

dapat dikatakan sebagai *helper* dari *chef teppan* dengan mempersiapkan peralatan makan, serta menanyakan kesediaan tamu untuk memesan menu selanjutnya sesuai dengan urutan, serta membantu menjelaskan *condiment* makanan. Adapun tempat dilakukannya pelayanan teppanyaki ini adalah *outdoor* dengan pemandangan kolam renang, yang dapat menampung minimal 2 (dua) orang dan maksimal 6 (enam) orang pada meja teppan dengan ukuran 120 x 70 x 85 cm. Berdasarkan uraian di atas, akan dibahas Tugas Akhir mengenai “Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di RIN Restaurant Conrad Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penanganan Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di RIN Restaurant Conrad Bali?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang ditemui selama menangani Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di RIN Restaurant Conrad Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

## 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara menangani Pelayanan Set menu dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di RIN Restaurant Conrad Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pramusaji serta bagaimana cara mengatasinya dalam Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di RIN Restaurant Conrad Bali.

## 2. Kegunaan Penulisan

Beberapa kegunaan penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

### a. Bagi Mahasiswa

1. Sebagai salah satu syarat kelulusan dari Politeknik Negeri Bali serta membandingkan ilmu pengetahuan serta praktik yang penulis peroleh di kampus dengan di industri.
2. Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah ilmu bagi penulis yang nantinya dapat menjadi bekal dalam melanjutkan studi ataupun membuka usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan makanan dan minuman.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Sebagai bahan acuan bagi Politeknik Negeri Bali untuk mengetahui bagaimana keadaan nyata di industri sehingga nantinya dapat menyesuaikan materi serta praktik yang diberikan kepada mahasiswa/i sesuai dengan perkembangan yang terjadi di industri.

2. Sebagai bahan acuan yang dapat digunakan oleh mahasiswa/i Politeknik Negeri Bali yang nantinya menyusun Tugas Akhir berkenaan dengan department *Food and Beverage service* khususnya mengenai *Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki*.

a. Bagi Conrad Bali Hotel

Melalui penulisan laporan ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dalam meningkatkan Pelayanan Set menu dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di RIN Restaurant Conrad Bali Hotel.

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

Dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, diantaranya:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan

a. Metode Observasi

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode dan Teknik pengumpulan data observasi, Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung serta mencatat dan sesuai fakta di lapangan. Hal-hal yang di observasi dalam hal ini adalah bentuk *restaurant*, alat-alat yang digunakan pada saat pelayanan *dinner*, tata cara *clear up* makanan dan minuman khususnya pada pelayanan Set menu dinner Teppanyaki di RIN Restaurant.

#### b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dengan cara menanyakan langsung kepada *manager* ataupun *staff restaurant* bersangkutan. Hal yang ditanyakan yaitu metode atau tata cara menyiapkan *restaurant*, melayani makanan dan minuman hingga tamu selesai makan dan tata cara *closing restaurant*.

#### c. Metode Studi Kepustakaan

Metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca berbagai literatur yang terkait dengan permasalahan yang dibahas.

### 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu dengan metode analisis deskriptif yang merupakan metode analisis data dengan cara menguraikan data yang telah didapat mengenai penanganan permintaan dan kebutuhan tamu secara langsung selama penulis melakukan praktik kerja lapangan di hotel Conrad Bali.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian hasil analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah gabungan dari metode formal dan metode informal. Metode formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang, sedangkan Informal adalah perumusan dengan kata-kata biasa dengan menyetarakan sumber yang dicari sesuai dengan pembahasan yang diambil dan juga dengan menyajikan data-data tabel, dokumentasi dan lain-lain mengenai pelayanan set menu dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di RIN Restaurantn Conrad Bali.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan set menu dinner Teppanyaki di RIN Restaurant, Penulis dapat menarik kesimpulan mengenai pelayanan set menu dinner Teppanyaki di RIN Restaurant yang terbagi menjadi empat tahap yang meliputi tahap persiapan diri, tahap persiapan operasional, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup.

1. Pada tahap persiapan diri yang dilakukan oleh pramusaji biasanya pertama kali menggunakan uniform yang sudah disediakan sesuai dengan standar hotel, melakukan absensi sehingga jam kerja tersebut dapat tercatat di absensi, dan mengikuti *briefing*,
2. Pada tahap persiapan operasional, pramusaji menata meja dan kursi, *set up table*, mempersiapkan side stand, dan menyalakan lilin.
3. Pada tahap pelaksanaan pramusaji melakukan yaitu, *welcome the guest* di RIN Restaurant, *sitting the guest in the table* teppanyaki, menyajikan *oshibory*, menjelaskan *set menu dinner* teppanyaki, menerima pesanan, menyiapkan minuman dan *sake suke*, menangani proses pelayanan *set menu* teppanyaki, terdiri dari *appetizer*, *main course*, dan *dessert*, melakukan *crumbing down*, dan *presenting bill*.
4. Tahap Penutup



Pada tahapan penutup pramusaji melakukan *clear up* semua *set up-pan dinner* yang ada di meja *teppanyaki*, *dining* dan *terrace* mulai dari *flashmate*, *chopstick* *candle* kemudian dikumpulkan menjadi satu karena akan dihitung oleh pramusaji yang mendapatkan *assignment back area* dan disimpan di *side station*, mengambil semua sisa peralatan yang sudah digunakan di *side station* lalu membawanya ke *steward*, membersihkan dan menata seluruh meja dan kursi dan mempersiapkan *set up-pan breakfast*, dan *polishing*.

## **B. Saran**

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran berkaitan dengan hambatan-hambatan yang terjadi pada saat operasional pelayanan set menu dinner *teppanyaki* di RIN Restaurant antara lain:

1. Saran untuk RIN Restaurant agar dapat merubah *layout* *teppanyaki* jauh lebih baik, untuk menghindari hal yang tidak diinginkan, yang dapat memberikan tamu, kenyamanan, dan keamanan.
2. Untuk menjamin keselamatan tamu sekiranya dapat memperbaiki ukuran meja *teppan* di perbesar dengan tujuan untuk menghindari resiko tamu terkena percikkan minyak karena atraksi *juggling* dilakukan.
3. Menyediakan epron sehingga ketika proses memasak percikkan bumbu atau makanan yang dimasak chef dengan melakukan atraksinya tidak terkena pakaian tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almuzakki, M. Q. (2020). *Analisa Swot Pada Live Cooking Mie Teppanyaki Di Food Exchange Resto Novotel Samator Surabaya Timur, Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA)
- Bagyono, 2015. *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung: Alfabeta.
- Merinda, M. F. 2015. *Best of Japan*. Indonesia: Elex Media Komputindo
- Marsum,W.A. dan Siti Fauziah. 2017. *Profesional Waiter Pramusaji Ahli*. Yogyakarta CV Bintang Pelajar
- Orbani, Ludfi. 2017. *Housekeeping Passport Dasar*. Yogyakarta: Andi
- Prakoso. 2017. *Front Office Praktis dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media
- Rangkuti, 2017, *Pelayanan Prima:Bina Sarana Informasi*
- Rahaghi, Franck, dkk. "*Pneumonitis Teppanyaki/Hibach: Penyebab eksotik pneumonia lipoid eksogen.*" *Laporan Kasus Pulmonologi* 2016 (2016).
- Utama, IG.B. R, 2020, *Pengantar Industri Pariwisata: Industri Pariwisata*
- Widyatmaja,S. I. K., & Ngurah, I.G. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Pustaka Larasan, Bali.*