

TUGAS AKHIR
PELAYANAN SUNDAY LUNCH
OLEH PRAMUSAJI DI THE CAFE RESTAURANT
PADA THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

Laras Agustina Putri

PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR
PELAYANAN SUNDAY LUNCH
OLEH PRAMUSAJI DI THE CAFE RESTAURANT
PADA THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Laras Agustina Putri
2015823083

PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

PELAYANAN SUNDAY LUNCH
OLEH PRAMUSAJI DI THE CAFE RESTAURANT
PADA THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS

Oleh
Laras Agustina Putri
NIM 2015823083

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.,Par., M.Par.
NIP. 198502102014041001

Pembimbing II,



Made Suardani, S.Pd., M.Par.
NIP. 197303122002122002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Emayati, MATM., Ph.D.
NIP. 1963122819901020



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Laras Agustina Putri

NIM : 2015823083

Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“ PELAYANAN SUNDAY LUNCH
OLEH PRAMUSAJI DI THE CAFE RESTAURANT
PADA THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS”

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 : Laras Agustina Putri

NIM : 2015823083

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

D3 Perhotelan

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 Sunday Lunch Oleh Pramusaji Di The Cafe Restaurant Pada The Mulia, Mulia Resort And Villas” ini dengan baik dan tepat waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Sunday Lunch Oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant Pada The Mulia, Mulia Resort and Villas.

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, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Dra. Ni Made Ernawati, MATM, PhD., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Kaprodi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. IGde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Made Suardani, S.Pd., M.Par., selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
8. Ibu Suryati Benniardi, selaku *CEO* di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi selama penulisan tugas akhir.
9. Ibu Eki Rini Wijayanti dan Bapak Martinus Budhi Satrio, selaku *Trainer* di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang telah memberikan materi terkait program *trainee* di The Mulia, Mulia Resort and Villas untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Putra Juliana, selaku *Trainer* pada The Mulia Mulia Resort & Villas, yang telah memberikan materi terkait program *trainee* di The Mulia, Mulia Resort and Villas untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

11. Bapak Putu Suantara, selaku *Director of Food and Beverage* di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan selama penulisan Tugas Akhir ini.
12. Bapak I Dewa Gede Oka Ratmadi, selaku *Senior Assistant Manager* pada The Cafe Restaurant yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama melaksanakan praktik kerja lapangan.
13. Ibu Ni Komang Kristiani, selaku *Departmental Trainer* penulis di The Mulia, Mulia Resort & Villas Bali yang telah membimbing penulis dan memberikan pengetahuan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
14. Seluruh staff The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua yang telah membantu dan memberikan pengalaman serta ilmu kepada penulis.
15. Ibu Ni Komang Suhartini selaku ibu kandung saya yang memberikan dukungan penuh terhadap penulis, keluarga dan teman-teman yang telah memberikan segala dukungan dan semangat kepada penulis.
16. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan laporan ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. 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, 16 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Klasifikasi Hotel	11
B. Restoran	13
1. Pengertian Restoran	13
2. Jenis-jenis Restoran	14
C. Food and Beverage Service	15
D. Pramusaji	16
E. Menu	17
1. Pengertian Menu	17

2.	Jenis-jenis Menu	18
3.	Menu Menurut Waktu Penyajian.	19
F.	Pelayanan.....	20
1.	Pengertian Pelayanan.....	20
2.	Prosedur Umum Pelayanan Di Restoran	21
3.	Jenis Pelayanan.....	23

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 26

A.	Lokasi dan Sejarah Perusahaan	26
1.	Lokasi The Mulia, Mulia Resort and Villas	26
2.	Sejarah The Mulia, Mulia Resort and Villas	27
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas The Mulia, Mulia Resort and Villas.....	27
1.	Akomodasi.....	27
2.	Restaurant, Lounge dan Bar	36
3.	Fasilitas Lainnya.....	43
C.	Struktur Orgasnisasi.....	47

BAB IV PEMBAHASAN..... 53

A.	Pelayanan Sunday Lunch Oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant Pada The Mulia, Mulia Resort and Villas	55
1.	Tahap Persiapan.....	56
2.	Tahap Pelayanan	59
3.	Tahap Penutupan	65
B.	Hambatan Saat Pelaksanaan dan Solusi	67

BAB V PENUTUP..... 69

A.	Simpulan.....	69
B.	Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua – Bali ...	24
Gambar 3.2	The Baron Suite	28
Gambar 3.3	The Earl Suite	29
Gambar 3.4	The Marquess	27
Gambar 3.5	Mulia One Bedrooms.	28
Gambar 3.6	Mulia Family Villas.....	
Gambar 3.7	Mulia Two Bedrooms.....	29
Gambar 3.8	Presidential Villas.....	30
Gambar 3.9	Mulia Mansion.....	31
Gambar 3.10	Premiere Suite	34
Gambar 3.11	The Duke Suite	34
Gambar 3.12	Royal Suite	35
Gambar 3.13	Mulia Signature dan Mulia Grandure.....	33
Gambar 3.14	The Cafe Restaurant	37
Gambar 3.15	Soleil Restaurant.....	37
Gambar 3.16	Table 8	38
Gambar 3.17	The Lounge.....	38
Gambar 3.18	Edogin Restaurant	39
Gambar 3.19	Living Room.....	39
Gambar 3.20	Mulia Deli.....	40
Gambar 3.21	The Bar	40
Gambar 3.22	Z’js Bar	41
Gambar 3.23	Cascade Lounge.....	41
Gambar 3.24	Sky Bar	42
Gambar 3.25	Mulia SPA	43
Gambar 3.26	Mulia Kids	43
Gambar 3.27	Fitness Center	44
Gambar 3.28	Pool And Beach	44
Gambar 3.29	Harmony Chapel.....	49

Gambar 3.30	Eternity Chapel.....	45
Gambar 3.31	Unity Chapel.....	45
Gambar 3.32	Mulia Grand Ballroom	46
Gambar 3.33	Function Room	45
Gambar 4.1	Grooming The Cafe Restaurant	57
Gambar 4.2	Preparation side stand.....	59
Gambar 4.3	Serving drink to the guest.....	62
Gambar 4.4	Reset-up table after closing	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Prosedur Umum Pelayanan Restoran.....	21
Tabel 3.1	The Mulia	28
Tabel 3.2	Mulia Villas.....	30
Tabel 3.3	Mulia Resort.....	33
Tabel 3.4	Outlets at The Mulia, Mulia Resort and Villas	37

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1	Struktur Organisasi The Cafe Restaurant	47
-----------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Captain Order*

Lampiran 2. *Guest Comment Card*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk suatu tujuan tertentu. Kegiatan pariwisata ini berkembang dengan pesat dan mulai diminati oleh berbagai kalangan terutama generasi muda. Dapat dilihat bahwa sekarang ini terdapat banyaknya pendidikan dengan keahlian di bidang pariwisata. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat melihat adanya peluang besar dalam bidang pariwisata.

Namun, saat pandemi Covid-19 melanda pada tahun 2020, Adanya pembatasan sosial berskala besar dan ditutupnya akses keluar-masuk Indonesia menyebabkan jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia turun drastis sehingga berdampak pada pendapatan negara di sektor pariwisata. Adanya pandemi menyebabkan tren pariwisata berubah drastis. Dimana terdapat banyak hotel yang menciptakan inovasi terbaru untuk mengurangi adanya sentuhan terhadap tamu "*Contactless Service*". Salah satu contohnya, *staff* hotel harus menggunakan masker dan *handglove* saat bekerja, menyediakan Menu dengan kode QR untuk tamu, menyediakan *hand sanitizer* di sekitar area hotel untuk tamu, upaya tersebut dilakukan supaya meminimalisir terpaparnya dari Covid-19 sehingga dapat memulihkan kondisi pariwisata Indonesia.

Seiring dengan berjalannya waktu, pariwisata di Indonesia sudah mulai bangkit dan berkembang kembali di era "new normal". Hal ini menyebabkan

banyak pihak yang memiliki usaha di bidang pariwisata lebih memperhatikan akan kebersihan dan kesehatan, baik dari tempat usaha maupun individu yang bekerja di tempat tersebut.

Pariwisata Bali merupakan salah satu wisata dunia yang diminati oleh berbagai kalangan wisatawan mancanegara. Hal ini terbukti bahwa kunjungan wisatawan mancanegara dari tahun ke tahun semakin meningkat. Dengan keindahan alam yang asri dan budaya yang khas dimiliki oleh masyarakat Bali, menjadi daya tarik tersendiri untuk wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Bali. Oleh karena itu untuk mempertahankan dan mengembangkan Pariwisata Bali yang sudah dikenal hingga mancanegara diperlukan adanya akomodasi yang memenuhi standar, transportasi dan fasilitas lainnya yang memadai.

Hotel merupakan akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, fasilitas pendukung lainnya yang diperuntukan untuk wisatawan maupun masyarakat umum yang berkunjung untuk melakukan suatu perjalanan ataupun liburan. Bali memiliki banyak hotel dengan berbagai macam konsep yang menarik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu. Umumnya hotel di Bali dibangun di lokasi yang strategis, dimana hal ini sangat penting bagi wisatawan untuk mengakses destinasi yang akan dikunjungi saat berwisata di Bali.

The Mulia, Mulia Resort and Villas, Nusa Dua- Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang ada di Bali yang terletak di Jl. Nusa Dua, Kawasan Sawangan, Kuta Selatan, berdekatan dengan kawasan ITDC. The Mulia, Mulia Resort and Villas dibagi menjadi tiga properti yaitu The Mulia yang menyediakan 111 kamar suite, Mulia Resort menyediakan 526 kamar, dan 108 villa, dengan 11

outlet *Food and Beverage*, 3 *Mulia Chapels*, dan 3 *Ballrooms* dengan fasilitas yang lengkap untuk menunjang semua operasional di hotel tersebut. Dengan pemandangan pantai yang eksotis serta dilengkapi berbagai fasilitas yang memadai, tentu membuat wisatawan nyaman untuk melakukan liburan.

Untuk pengoperasionalannya dipimpin oleh seorang *General Manager* dan pimpinan-pimpinan dari masing – masing departemen yang ada. Adapun departemen penunjang yang terdapat di *The Mulia, Mulia Resort and Villas, Nusa Dua- Bali* yaitu *Human Resources Departement, Accounting Departement, Sales and Marketing Departement, Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Beaprtment*, dan *Engineering Department* serta *Security Departement* yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing – masing.

Food and Beverage Department merupakan salah satu bagian terpenting dalam hotel *The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali* yang bertanggung jawab sebagai penyedia layanan makanan dan Minuman bagi tamu yang menginap dan berkunjung. *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua section yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* terdiri dari beberapa bagian, dimana setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab. *The Mulia, Mulia Resort and Villas* memiliki 8 *Outlet Restaurant* dan 3 *Bar* yaitu *The Cafe Restaurant* dengan tema *International Buffet*, *Edogin*, *Table 8*, *Soleil*, *Mulia Deli*, *Cascade Lounge*, *The Lounge*, *Living Room*, *Sky Bar*, *The Bar* dan *ZJs Bar* yang masing-masing restoran dan bar memiliki karakteristik yang berbeda-beda.

The Cafe Restaurant adalah salah satu restoran di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang dibuka untuk menyediakan *breakfast* dan *dinner*. Khusus di hari minggu, The Cafe Restaurant dibuka untuk *breakfast, lunch dan dinner* dengan kapasitas the Cafe Restaurant mampu menampung hingga 420 pax. Restaurant ini memiliki konsep *International Buffet all you can eat*. Pelayanan yang diberikan kepada tamu di The Cafe Restaurant sangat diperhatikan, pramusaji harus memastikan pesanan tamu dengan baik sehingga interaksi antara pramusaji dengan tamu lebih banyak. Sebelum melakukan pelayanan kepada tamu, ada beberapa tahap yang pramusaji lakukan antara lain: Tahap persiapan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan persiapan diri mulai dari penampilan, lingkungan kerja, serta peralatan yang akan digunakan seperti *cuteleries set, placemats, coffe and tea cup, adjusting cuteleries* dan lain sebagainya. Tahap berikutnya yaitu tahap pelayanan dimana pramusaji akan memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu untuk memenuhi kebutuhan serta harapan tamu yang datang ke The Cafe Restaurant, dan yang terakhir adalah tahap penutupan pada tahap ini dilakukan pembersihan area kerja, merapikan meja dan segala peralatan yang digunakan selama operasional berlangsung seperti meletakkan *coffe and tea cup* serta alat makan yang bersih dan siap pakai kembali ke backarea untuk digunakan kembali pada esok hari.

The Cafe Restaurant menawarkan dua menu kepada tamu yaitu buffet menu dan a'la carte menu untuk makanan yang ditawarkan yaitu *Japanese food, Western food, Chinese food, Indian food, Indonesian Food, Korean food, Thailand food* dan *Dessert station*. The Cafe Restaurant menggunakan sistem pelayanan *semi-buffet*

dan *a'la carte service*. Sistem pelayanan *semi-buffet service* merupakan pelayanan yang dilakukan dengan sistem *buffet* tetapi hanya menyediakan makanan saja belum termasuk minuman di dalam buffet, dengan artian tamu bebas untuk mengambil makanan apa saja yang telah ditata di meja *buffet* sedangkan untuk minumannya dipesan tersendiri oleh tamu menggunakan *a'la carte service*, sedangkan untuk *a'la carte service* adalah bentuk penyajian makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu berdasarkan daftar menu dengan daftar harga yang berbeda-beda setiap makanan dan minumannya, sehingga tamu bebas untuk memilih makanan dan minumannya yang diinginkannya.

Sunday lunch merupakan event yang dilakukan hanya seminggu sekali yaitu pada hari minggu di The Cafe Restaurant. Restoran ini dibuka setiap hari dari hari Senin hingga Sabtu melayani Breakfast dan Dinner, sedangkan khusus di setiap hari Minggu The Cafe Restaurant dibuka untuk Sunday Lunch, namun saat hari tertentu The Cafe Restaurant juga di buka untuk *lunch* contohnya saat ada *special event by group*. Dengan *konsep buffet international all you can eat*, The Cafe Restaurant menyediakan paket yang menarik bagi tamu yang datang pada Sunday lunch yaitu paket non alkohol dan paket alkohol. yang membedakan antara Paket non alkohol dan alkohol Sunday lunch terletak pada penawaran minuman. Kedua paket tersebut merupakan paket *all you can eat and free flow drinks* dimana tamu yang memesan paket non alkohol dapat memesan minuman non alkohol sepuasnya seperti *mocktail, soft drink, hot beverage or juices* sementara untuk paket alkohol, tamu dapat memesan cocktail drinks yang tersedia di menu Sunday lunch, serta beer. Tidak hanya itu The Cafe restaurant juga menyediakan *kids corner* khusus pada

Sunday lunch yaitu *station* yang menyediakan makanan khusus anak- anak yang ditata semenarik mungkin.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “ Pelayanan Sunday Lunch Oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant pada The Mulia, Mulia Resort and Villas”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan Sunday lunch dengan *Buffet Service* oleh pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dan solusi dalam pelayanan Sunday Lunch dengan *Buffet Service* oleh pramusaji di The Cafe Restaurant pada The Mulia, Mulia Resort and Villas?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk menjelaskan bagaimana pelayanan Sunday lunch dengan *buffet service* oleh pramusaji di The Cafe Restaurant pada The Mulia, Mulia Resort And Villas.
 - b. Untuk mendeskripsikan kendala yang dihadapi dan solusi dalam pelayanan Sunday lunch oleh pramusaji di The Cafe Restaurant pada The Mulia, Mulia Resort and Villas.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penulisan ini diharapkan dapat berguna sebagai media informasi tambahan dan tambahan referensi bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam bidang pariwisata serta sebagai sumber landasan, bahan referensi, dan informasi bagi dosen dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai keadaan industri perhotelan.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan serta untuk mempraktekkan dan membandingkan teori yang telah didapat di kampus dengan pengalaman yang didapat di lapangan atau industri.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua- Bali dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan khususnya pada bagian *F&B Service*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi-informasi dalam bentuk pernyataan-pernyataan lisan mengenai suatu objek atau

peristiwa untuk memperoleh informasi secara langsung dalam pengumpulan data dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dengan karyawan ataupun tamu yang terkait. Wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah wawancara yang dilakukan secara tidak terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tanpa *script* sebelumnya.

b. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung ataupun ikut terlibat mengenai bagaimana pelayanan Sunday Lunch di The Cafe Restaurant pada The Mulia, Mulia Resort and Villas. Dalam melakukan observasi penulis langsung terlibat dalam pelayanan *Sunday Lunch* dengan buffet service. Penulis melakukan teknik pengamatan, mencatat hal-hal penting yang berkaitan dengan tugas akhir dan mengambil dokumentasi berupa gambar untuk menunjang tugas akhir ini.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan membaca, mengumpulkan dan mengutip dari sumber-sumber atau buku yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Penulis mengumpulkan data dan sumber dari tugas akhir sebelumnya di perpustakaan, serta mencari modul, jurnal dan data dari hotel yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu analisis deskriptif, metode menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan

menguraikan data secara detail. dengan apa adanya yang berkaitan dengan pelayanan Sunday Lunch oleh pramusaji di The Cafe Restaurant.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda dengan metode yaitu:

- a. Metode informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda atau lambang tertentu. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pembahasan pelayanan Sunday Lunch oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant pada The Mulia, Mulia Resort and Villas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa dalam pelayanan Sunday Lunch oleh pramusaji di The Cafe Restaurant ada beberapa tahap yang dilakukan yaitu:

1. Tahap persiapan diri dan lingkungan kerja

Dalam tahap persiapan diri seorang pramusaji memperhatikan kesehatan tubuh dan penampilan dari ujung kaki hingga ujung kepala sesuai dengan SOP (*Standar Operational Procedure*) yang berlaku. Selain persiapan diri seorang pramusaji juga melakukan persiapan lingkungan kerja yaitu persiapan *section seperti side stand, placemats, tray, persiapan meja, adjusting cuteleries dan napkin pocket.*

2. Tahap pelayanan

Pada tahap pelayanan, kegiatan yang dilakukan adalah welcoming and escorting the guest to the table, sitting the guest, explain concept and special item, taking order drink, check guest satisfaction, present guest comment card, billing and farewell the guest.

3. Tahap penutupan

Pada tahap yang terakhir, pramusaji akan melakukan pembersihan area kerja dan melakukan persiapan untuk *shift* selanjutnya, yaitu persiapan dinner.

Dalam memberikan pelayanan Sunday Lunch oleh pramusaji terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pramusaji yang mengganggu jalannya operasional terutama saat melayani tamu. Adapun kendala yang dialami diantaranya kurangnya waktu persiapan yang membuat persiapan tidak maksimal, kurangnya komunikasi antar-pramusaji saat operasional berlangsung, dan pramusaji yang kurang menguasai bahasa asing selain Bahasa Inggris. Solusi dari kendala tersebut adalah dengan melakukan *preparation* sehari sebelum *event* berlangsung terkait kendala persiapan, menggunakan bahasa tubuh atau translate untuk kendala mengenai penguasaan bahasa asing lainnya, dan membuat catatan yang di letakkan di-*side stand* sebagai *reminder* untuk pramusaji terkait kendala kurangnya komunikasi antar pramusaji.

B. Saran

Terkait penyusunan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Sunday Lunch Oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant Pada The Mulia, Mulia Resort and Villas, terdapat beberapa saran untuk meningkatkan kinerja para pekerja di The Café sehingga nantinya diharapkan mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh manajemen. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya melakukan persiapan sehari sebelum *event* berlangsung guna memaksimalkan kelancaran operasional. Supervisor hendak memberikan informasi lebih awal, maksimal 1 hari sebelum hari pelaksanaan sehingga pramusaji dapat melakukan persiapan yang sesuai dengan jumlah tamu yang diperkirakan hadir pada saat Sunday Lunch.

2. Para Pramusaji sebaiknya dapat berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik dengan cara setiap pramusaji harus membawa *captain order*/catatan kecil untuk mencatat setiap pesanan dari tamu baik itu makanan, minuman dan kebutuhan lainnya yang nanti dapat diletakkan di-*side stand* di-*section* tamu tersebut duduk. Sehingga PIC (*Personal In Charge*) yang bertugas di section tersebut dapat melihat pesanan tamu dan melakukan *follow up* hingga pesanan tersebut sampai di meja tamu dengan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Budiningsih, A. 2017. *Tata Hidang*. Bogor: Yudhistira.
- Heykal, M. 2019. Analisis Penyebab Terjadinya Kecelakaan di Public Area di Swiss Bell Hotel Mangga Besar. *Jurnal Pesona Hospitality*, 12(1 Mei).
- Marlina, E. 2014. *Pengantar Pariwisata 1*. Bogor: Yudhistira.
- Marsum, W. A & Fauziah, S. 2016. *Professional Waiter*. Andi: Yogyakarta
- Oka, I M. D., dan Winia, I N. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. 2020. Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60-66.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Tumpuan, A. 2021. Penerapan sistem menu engineering dalam upaya peningkatan kualitas menu di restoran bintang inti executive village clubhouse. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(1), 60-73.
- Wahyuni, I. A. P. P. S., & Parma, I. P. G. 2020. Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20-28.
- Wirapraja, A. 2019. Desain Prototyping Sistem Informasi Manajemen Layanan Reservasi Hotel X Berbasis Web. *Jurnal Eksekutif*, 16(2), 215-238.