

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SPECIAL SET MENU DINNER
JIMBARAN SEAFOOD BBQ OLEH WAITRESS
DI KEMIRI RESTAURANT COMO UMA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Feby Widiari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN SPECIAL SET MENU DINNER JIMBARAN
SEAFOOD BBQ OLEH WAITRESS DI KEMIRI
RESTAURANT COMO UMA UBUD



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Feby Widiari
NIM 2115823244

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SPECIAL SET MENU DINNER JIMBARAN SEAFOOD BBQ OLEH WAITRESS DI KEMIRI RESTAURANT COMO UMA UBUD

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Feby Widiari
NIM 2115823244**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Special Set Menu Jimbaran Seafood BBQ Oleh Waitress Di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Special Set Menu Jimbaran Seafood BBQ Oleh Waitress Di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom. yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd.,M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng. selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, [S.Pd.](#), M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menempuh pendidikan.
6. Ayu Dwi Yulianti, S.E., M.Si.Ak. selaku dosen pembimbing I tugas akhir yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
7. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, [S.Tr.Par.](#), M.Par. selaku dosen pembimbing II Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Anak Agung Rai Suarbawa, selaku *Assistant Manager Food and Beverage* yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan observasi.
9. Seluruh *staff* COMO Uma Ubud yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan observasi.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Ketut Wiratma dan Ibu Ni Ketut Sudiari, selaku kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
12. Ni Luh Putu Trisna Widi Ari S.Ak dan Ni Komang Ayu Pradnya Widiari

selaku saudara kandung penulis yang telah mendukung dan membimbing penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam penulisan 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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, Juni 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Pelayanan.....	10
1. Pengertian Pelayanan.....	10
2. Jenis Pelayanan.....	10
C. Set Menu.....	12
D. Dinner.....	13
E. Pramusaji/Waiter/ss.....	13
F. Restaurant.....	14
G. Seafood.....	16

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	17
1. Lokasi Hotel COMO Uma Ubud.....	17
2. Sejarah Hotel COMO Uma Ubud.....	18
B. Bidang Usaha COMO Uma Ubud.....	19
C. Fasilitas COMO Uma Ubud.....	22
D. Struktur Organisasi.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Penyajian Hasil Observasi.....	34
B. Kendala yang dihadapi dan Solusinya.....	45
BAB V PENUTUP.....	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	52

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

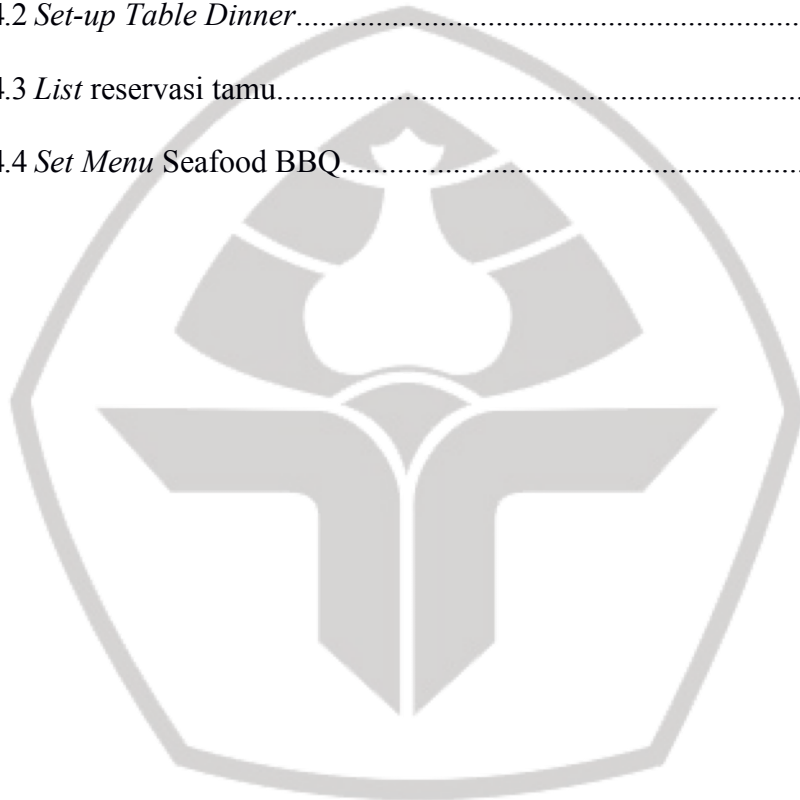
Tabel 3.1 Type, Luas dan Jumlah Kamar.....	21
--	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel COMO Uma Ubud.....	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i>	32
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	32
Gambar 4.1 <i>Personal Grooming</i>	36
Gambar 4.2 <i>Set-up Table Dinner</i>	38
Gambar 4.3 <i>List reservasi tamu</i>	39
Gambar 4.4 <i>Set Menu Seafood BBQ</i>	41



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Tahapan Persiapan <i>Set Up Candle</i>	52
Lampiran 1.2 <i>Set Up Table</i>	52



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

COMO Uma Ubud merupakan hotel bintang 5 yang berada di kawasan Ubud. COMO Uma Ubud mulai beroperasi pada tanggal 26 Juni 2004 yang terletak di Jalan Raya Sanggingan, Banjar Lungsiakan, Kedewatan, Ubud, Gianyar. Jarak dari bandara internasional Ngurah Rai menuju hotel dapat ditempuh selama kurang lebih 90 menit. COMO Uma Ubud berada dekat dengan *Museum Neka* dan pusat perbelanjaan Ubud *center*. Wisatawan hanya memerlukan waktu sekitar 15 menit berjalan dari hotel menuju pusat perbelanjaan di Ubud *center*. Kata COMO diambil dari nama pemilik properti dan juga putrinya yaitu Christina Ong dan Melissa Ong, sedangkan kata Uma itu sendiri diartikan sebagai rumah atau tempat tinggal yang berdiri megah diatas tanah seluas 3 hektar. Dalam operasionalnya, hotel harus memiliki beberapa *department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Adapun *department* yang dimaksud antara lain: *Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Security Department, Accounting Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Human Resources Department, Purchasing Department*.

Department yang berperan penting dalam operasional hotel salah satunya yaitu *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Service adalah layanan atau pelayanan yang berkaitan dengan penyajian makanan dan minuman untuk tamu di *restaurant, cafe, bar*, atau hotel.

Food and Beverage Service mencakup seluruh proses yang terkait dengan pelayanan makanan dan minuman, mulai dari menerima pesanan, penyajian, hingga pembayaran. Peranan dari *department* ini sangat penting bagi hotel dan tamu yang dimana hotel memerlukan pegawai yang akan mengawasi serta melayani proses pelayanan di *restaurant*, sedangkan peranan seorang pramusaji bagi tamu yaitu mempermudah tamu untuk mencari sesuatu yang diinginkan terkhusus tamu yang memiliki riwayat sakit atau alergi makanan. *Food and Beverage Service* juga memiliki peranan sebagai salah satu faktor tamu akan terus datang ke *restaurant* karena memiliki pramusaji yang ramah dan peduli kepada pelanggan, selain itu pramusaji memiliki kesempatan untuk melakukan *up selling* yang dapat meningkatkan *profit* perusahaan.

Hotel COMO Uma Ubud memiliki *event* yang ditawarkan setiap hari kepada tamu yang menginap di dalam hotel maupun luar hotel, salah satu *event*nya adalah spesial *set menu dinner* Jimbaran *seafood BBQ* yang bisa dinikmati mulai dari pukul 17.30 sampai 21.00 wita setiap hari minggu di Kemiri Restaurant dengan harga Rp. 500.000++ per orangnya. *Event* ini paling diminati oleh wisatawan ketika berwisata di daerah Ubud, wisatawan juga dapat menikmati menu olahan *seafood* sembari menikmati nuansa alam ubud diiringi dengan gamelan tradisional bali yaitu rindik. Perpaduan suasana tersebut menjadikan *event* ini terasa spesial dan memberikan pengalaman yang berbeda dimana pada umumnya olahan *seafood* dinikmati di pinggir pantai.

Berdasarkan topik yang diambil dalam tugas akhir ini, ada beberapa tugas akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang hampir sama namun memiliki hal yang berbeda. Tulisan pertama yaitu dari Suryawan (2023) dengan judul “pelayanan semi *buffet barbeque dinner* oleh pramusaji di Mansion Bvlgari Resort Bali” dan tulisan kedua yaitu dari Puspita (2024) dengan judul “pelayanan *BBQ event* oleh pramusaji di Kau Kau Restaurant pada Arkamara Dijiwa Resort Ubud”. Berdasarkan kedua tugas akhir diatas dan sama-sama menjelaskan tentang pelayanan *dinner* dengan olahan *BBQ*, hal ini tentu memiliki kemiripan dengan tugas akhir yang penulis buat yaitu pelayanan olahan *BBQ* dan juga memiliki perbedaan dari segi pelayanannya. Berdasarkan latar belakang diatas dan referensi dari tugas akhir sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Tugas Akhir yaitu “Pelayanan *Special Set Menu Dinner Jimbaran Seafood BBQ* Oleh Waitress Di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan *special set menu dinner Jimbaran seafood BBQ* oleh waitress di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi saat melakukan prosedur pelayanan *special set menu dinner Jimbaran seafood BBQ* oleh waitress di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud dan cara mengatasinya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

1. Menjelaskan pelayanan *special set menu dinner* Jimbaran *seafood BBQ* oleh *waitress* di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud
2. Mendeskripsikan hambatan atau kendala yang dihadapi saat melakukan prosedur pelayanan *special set menu dinner* Jimbaran *seafood BBQ* oleh *waitress* di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud dan cara mengatasinya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi DIII Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - b. Diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
 - c. Mengetahui detail tentang pelayanan *special set menu dinner* Jimbaran *seafood BBQ* oleh *waitress* di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud.
2. Politeknik Negeri Bali
 - d. Sebagai bahan referensi untuk Jurusan Pariwisata dalam pembuatan tugas akhir khususnya dalam bidang *Food and Beverage Service*.
 - e. Sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang *Food and Beverage Service*.
3. COMO Uma Ubud

Sebagai masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *special set menu dinner Jimbaran seafood BBQ* oleh *waitress* di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud.

E. Metode Penulisan

Metode penulisan dengan metode pengumpulan data menjabarkan terkait data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi, wawancara maupun studi Pustaka.

1. Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan memperhatikan atau mengamati yang disertai dengan mencatat untuk memperoleh informasi terhadap hal yang ditemukan selama terlibat dalam prosedur pelayanan *dinner* di Kemiri Restaurant. Contohnya penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap *waitress* dan terlibat langsung dalam pelayanan *special set menu dinner Jimbaran seafood BBQ* oleh *waitress* di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud meliputi peralatan yang digunakan dan cara pelayanannya.

2. Wawancara

Metode wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara menanyakan langsung kepada narasumber. Contohnya penulis melakukan wawancara langsung dengan *Food and Beverage Manager, Supervisor, dan Waitress* mengenai pelayanan *special set menu dinner Jimbaran seafood BBQ* oleh *waitress* di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud.

3. Studi Pustaka

Metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh

dengan cara membaca buku, pengetahuan layanan makanan dan minuman, dan internet. Contohnya penulis mengambil data dari studi *literatur* meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian *food and beverage service*, serta pelayanan *set menu dinner*.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *special set menu dinner* Jimbaran *seafood BBQ* di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud, dapat disimpulkan kedalam tahapan dan kendala sebagai berikut :

1. Tahap persiapan

Tahap persiapan dibagi menjadi tiga yaitu persiapan diri, persiapan alat dan persiapan di area kerja yang dimana tujuan tahapan ini dilakukan agar waktu dan pekerjaan yang akan dilakukan bisa efektif.

2. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan tahap yang perlu diperhatikan oleh seorang *waitress* karena presentasi dan pelayanan dalam suatu sajian akan sangat mempengaruhi kepuasan bagi para tamu yang menikmati hidangan tersebut.

3. Tahap Penutup

Tahap penutup merupakan tahap *clear up* dilakukan oleh *waitress* dan *set up table* agar dapat digunakan lagi oleh tamu pada *breakfast* besok pagi.

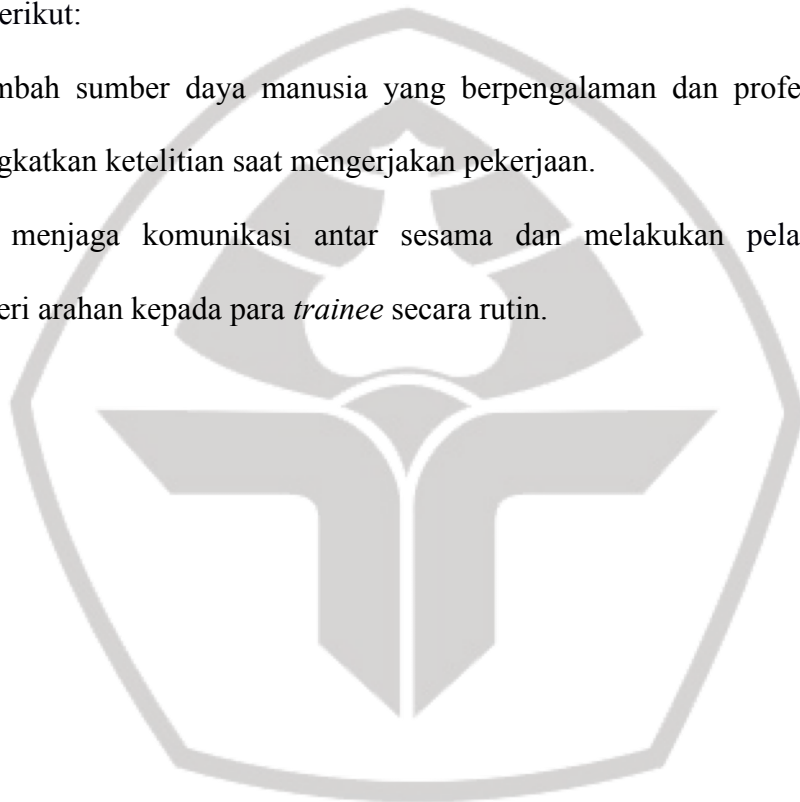
Kendala yang dihadapi pada saat melakukan pelayanan *special set menu dinner* Jimbaran *seafood BBQ* di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud yaitu, keterlambatan dalam menyiapkan pesanan , kurangnya ketelitian dalam penyajian hidangan, kurangnya komunikasi antar sesama dan pelatihan atau *trainee* dalam sebuah *event*. Berdasarkan kendala diatas, solusi yang diberikan oleh *waitress* yaitu meminta maaf kepada tamu atas keterlambatan hidangan

kemudian memastikan kembali makanan sebelum dihidangkan ke tamu, meningkatkan komunikasi sesama *team* agar tidak terjadi hal serupa dan mencari informasi rinci mengenai *event* yang sedang berlangsung.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan dalam BAB IV dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Menambah sumber daya manusia yang berpengalaman dan profesional dan meningkatkan ketelitian saat mengerjakan pekerjaan.
2. Tetap menjaga komunikasi antar sesama dan melakukan pelatihan atau memberi arahan kepada para *trainee* secara rutin.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Apriliana dan Sukaris, (2022). Analisa Kualitas pada CV. Singoyudho *Nusantara Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi)* 11(2), 498-504.

Rahayu, I, (2024). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pramusaji di De Cliff Cafe De Bintang Villa. *Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora*, 6 (2), 237-246.

Hapsara, V., Prasetio, C.D. dan Joeng, V.F, (2023). Implementasi Rotasi Menu Makanan Indonesia Pada Mata Kuliah Pengolahan Makanan Dasar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(1), 91-100.

Mantjari, J., Lagarensen, B.E.S. dan Sangari, F. (2024). Optimalisasi Peran Layanan Food & Beverage Service dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restoran Suku, Conrad Bali. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 7(2), 41-52

Tyaswening, E. dan Kuntari, R, (2023). Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Perhotelan SMK-MAK Kelas X - Kurikulum Merdeka. Jakarta: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Maliangkay, J., Bawole, M., & Warokka, M. (2024). Analisis Kinerja Waitress di Restaurant Cakrawala Hotel Aryaduta Manado pada Era New Normal.

Hospitality and Tourism, 7(1), 32-41

Noviastuti, N. dan Cahyadi, D. A (2020). Peran Reservasi dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung. Jurnal Nusantara, 3(1), 31-37

Salakirat, P. dan Polisda, S.Y., (2021). Tinjauan tentang Pelayanan Waiter/Waitress di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang dengan Pendekatan CHSE. Jurnal Pariwisata Bunda, 2(1), 21-35

Prakoso. (2017). Definisi Hotel. URL
[https://Digilib.Ars.Ac.Id/Index.Php?P=Fstream-Pdf&Fid=6128&Bid=5893,](https://digilib.ars.ac.id/index.php?P=Fstream-Pdf&Fid=6128&Bid=5893)
7–21. digilib.ars.ac.id

Pratama, I. N., Atmaja, S., Pambudi, B., dan Wardana, M. A. (2023). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Berbasis Menu Engineering Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restaurant. Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis, 2(5), 1206–1224

Putra, C.G.AK., Fatimah, D.P. dan Nugraha, R.N, (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. Jurnal Daya Saing, 9(1), 92-104

Damayanti, I.K.A.W., Solihin dan Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restaurant. Purbalingga: Eureka Media Aksara

Suardana, I. K. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. Jurnal Nusantara 3(1), 1–12.

Sumantri, V. dan Puspadewi, R.N.M.S. (2023). Analisis Pengaruh Variasi Menu Makanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Bandar Djakarta, Alam Sutera. *Cross-Border Journal*, 6(2), 915-931

Nurhayati, A., Yustiati, A. dan Handaka, A.A. (2020) Analisis Preferensi dan Pengambilan Keputusan Konsumen dalam Pembelian Produk Olahan Seafood (Studi Kasus di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat). *Jurnal PAPALELE (Penelitian Sosial Ekonomi Perikanan dan Kelautan)*, 4(1), 1-6



POLITEKNIK NEGERI BALI