

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FINE DINING PLANT BASED SET MENU
OLEH PRAMUSAJI DI KUBU RESTAURANT
MANDAPA A RITZ-CARLTON RESERVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI



Ni Made Sri Pradnyawati

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FINE DINING SET MENU PLANT BASED
OLEH PRAMUSAJI DI KUBU RESTAURANT
MANDAPA A RITZ-CARLTON RESERVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI



**Ni Made Sri Pradnyawati
NIM 2215823312**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN FINE DINING SET MENU PLANT BASED OLEH PRAMUSAJI DI KUBU RESTAURANT MANDAPA A RITZ-CARLTON RESERVE

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Sri Pradnyawati
NIM 2215823312

**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 Fine Dining Set Menu Plant Based Oleh Pramusaji Di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Fine Dining Set Menu Plant Based Oleh Pramusaji Di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve sesuai dengan standar operasional yang berlaku 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, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali 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 memberi 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 Kaprodi DIII Perhotelan yang telah memberi 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 yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Tugas Akhir ini.
6. Kanah, S. Pd., M. Hum, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Bapak Jake Nugroho, selaku HRD & Learning and Quality Manager di Mandapa Ritz-Carlton Reserve yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Tugas Akhir di hotel.
9. Seluruh Staff Kubu Restaurant Mandapa Ritz-Carlton Reserve yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Tugas Akhir.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan Kampus Cabang

Gianyar yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

11. Bapak I Ketut Sudana dan Ibu Ni Wayan Bunter, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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

Gianyar, Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	I
HAMALAM PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	II
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	III
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	V
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	IVI
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penulisan.....	8
F. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
B. Pengertian F&B Department	14
C. Pengertian Restoran	14
D. Menu	16
E. Jenis-Jenis Menu	17
F. Pengertian Plant Based	17
G. Pelayanan	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	24

C. Struktur Organisasi Kubu Restoran Mandapa	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Pelayanan Fine Dining Set Menu Plant Based Oleh Pramusaji Di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.....	32
B. Kendala Yang Dihadapi Dan Solusinya	49
BAB V PENUTUP.....	52
A. Simpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	56



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

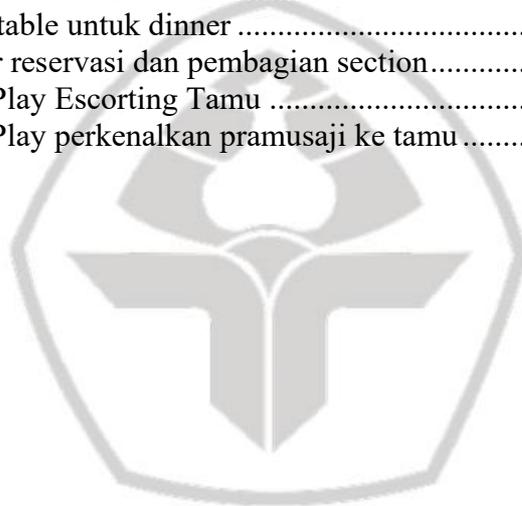
Tabel 3. 1 Tipe Kamar	25
Tabel 3. 2 Jenis Restoran	25



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.....	21
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Kubu Restaurant Mandapa.....	29
Gambar 4. 1 Standar Grooming Pramusaji Kubu Restaurant	33
Gambar 4. 2 Arkrilik untuk pemasangan lilin.....	33
Gambar 4. 3 Mengambil pesanan bouquet di florist.....	34
Gambar 4. 4 Inventori pengambilan linen.....	34
Gambar 4. 5 Menyiapkan long table untuk tamu group.....	35
Gambar 4. 6 Menyiapkan plate, tempat lilin, cutleries	35
Gambar 4. 7 Menyiapkan gelas wine	36
Gambar 4. 8 Membersihkan Back Area	36
Gambar 4. 9 Set-up table untuk dinner	37
Gambar 4. 10 Daftar reservasi dan pembagian section.....	37
Gambar 4. 11 Role Play Escorting Tamu	39
Gambar 4. 12 Role Play perkenalkan pramusaji ke tamu	40



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Mandapa A Ritz-Carlton Reserve	56
Lampiran 2 Foto bersama team F&B Service Department.....	56
Lampiran 3 Incharge as a Runner at Kubu Restaurant	57
Lampiran 4 Foto bersama team F&B Department Kubu Restaurant.....	57
Lampiran 5 Farewell Trainee All Department	58
Lampiran 6 Menu Plant-Based Kubu Restaurant.....	58



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ubud merupakan salah satu kecamatan yang sangat populer di kalangan wisatawan sebagai tujuan wisata yang sangat diminati karena dikenal akan keindahan alam dan budaya seperti tari-tarian khas Bali, keramahan masyarakat Bali dengan keharmonisannya, kerajinan tangan yang beragam menjadikan daya tarik wisatawan untuk dikunjungi dan dipelajari. Selain itu, terdapat hotel yang menarik di Ubud sebagai tujuan wisatawan apabila ingin menginap salah satunya yaitu Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.

Mandapa A Ritz-Carlton Reserve adalah salah satu hotel bintang 5 di Bali yang terletak di Banjar Kedewatan, Desa Dewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali. Jarak dari bandara internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 2 jam 10 menit menggunakan kendaraan beroda empat. Mandapa A Ritz-Carlton Reserve menawarkan 35 suite, 25 villa kolam renang pribadi, 4 konsep bersantap yang unik, termasuk pengalaman bersantap eksklusif di dalam cagar alam, dan spa restoratif serta pusat kebugaran. Mandapa A Ritz-Carlton Reserve dirancang sebagai tempat perlindungan untuk menyegarkan pikiran, tubuh, dan jiwa seseorang, Mandapa A Ritz-Carlton Reserve menawarkan program spiritual, kesehatan, dan kesehatan yang disesuaikan secara individual serta kegiatan yang sesuai dengan pelancong dari segala usia, seperti Mandapa Camp, bersama dengan

perhatian pribadi dari patih atau kepala pelayan khusus serta beberapa *outlet* restoran, khususnya Kubu Restaurant.

Dalam operasionalnya terdapat beberapa departemen yang saling berkaitan untuk memberikan pengalaman terbaik kepada tamu yang berkunjung. Departemen tersebut terdiri dari *Front Office Department* yang tugas utamanya untuk menangani segala keperluan tamu saat *check-in*, selama tinggal hingga *check-out*. *Housekeeping Department* yang tugas utamanya berhubungan dengan kebersihan kamar dan area hotel, *Accounting Department* yang tugas utamanya menangani segala pemasukan dan pengeluaran di hotel, *Human Resource Department* yang tugas utamanya adalah berkaitan dengan kepegawaian dan training, *Security Department* yang tugas utamanya menjaga keamanan area hotel, *Engineering Department* yang tugas utama adalah memelihara dan memperbaiki segala peralatan dan mesin yang ada di hotel, *Sales & Marketing Department* yang tugas utamanya adalah memasarkan dan menyusun strategi untuk meningkatkan penjualan hotel, dan terdapat pula *Food & Beverage Department* yang tugas utamanya adalah memenuhi segala keperluan makan dan minum tamu selama di hotel.

Salah satu *outlet* yang berada di bawah *F&B Department* adalah Kubu Restaurant. Restoran ini adalah salah satu *outlet* yang memiliki konsep unik yaitu *modern fine dining cuisine inspired by nature from root to leaf* dan menggunakan bahan-bahan lokal. Kubu memiliki 4 *bamboo pavilion*, 3 *deck table* dan 9 *cocoons private table*. Restoran ini hanya menyajikan untuk *dinner* saja yaitu mulai dari pukul 18.00 WITA-22.30 WITA. Konsep dari

restoran ini adalah *fine dining dinner* yang menyajikan dua set menu makanan dari *europaean mediterranean products* dipadukan dengan *organic local product*. Dalam pemesanan meja di Kubu Restaurant dapat melalui aplikasi yang dapat diinstal di *smartphone* seperti Traveloka, Agoda, Tiket.com, Trip Advisor, dan masih banyak lagi untuk mempermudah pemesanan. Kubu Restaurant menyediakan berbagai pilihan menu seperti *d'hote* dan *ala'a carte* tersedia untuk reguler dan vegan. Adapun *d'hote* menawarkan 2 pilihan yaitu *Kubu Experience* dan *Plant Based*. Salah satu set menu yang paling diminati oleh tamu *vegan* yaitu *plant based*.

Plant Based adalah set menu vegan yang disediakan khusus untuk tamu yang ingin menikmati hidangan vegan disajikan dengan *local source*. Adapun hidangannya antara lain *appetizer* ada Singaraja Seaweed, Plaga Royal Galia Melon, Payangan Wild Mushroom, Tabanan Beans, untuk *main course* ada Wana Prasta Bawang, Jimbaran Jicama, Mandapa Organic Jackfruit Wellington, dan untuk *dessert* ada Seraya Cashew, Negara Tropical Fruit, dan Petit Four. Kubu Restaurant memiliki pelayanan *fine dining* khusus yang menjadi ciri khas yaitu memberikan *oshibori* pada saat tamu sudah duduk di meja, melakukan *adjusting cutleries* setiap *course* dan untuk tamu yang memesan minuman paketan akan mendapatkan 1 minuman setiap 2 *course* walaupun sudah pesan air. Untuk minuman wine pairing di harga Rp. 1.700.000 dan island pairing di harga Rp. 1.500.000 per paket serta untuk menu *plant based* sendiri di harga Rp. 2.800.000 per paket.

Dari kedua menu tersebut penulis tertarik untuk mengangkat *menu plant based* karena menu ini khusus untuk vegan dan uniknya dalam penyajiannya semua dari sayuran baik makanan pendamping dan hiasannya. Pada saat melayani tamu *dinner* pelayanan yang spesial dari Kubu Restaurant yaitu menyambut tamu yang datang menggunakan bahasa Bali lalu mengantarkan tamu ke meja dan menjelaskan tentang konsep restoran, seperti jenis area restoran, arti dari nama Kubu Restaurant, dan keunikan restoran. Setelah mempersilahkan tamu untuk duduk, tamu akan diberikan *oshibori* yang segar agar terasa lebih sejuk. Saat melakukan *taking order*, pramusaji menawarkan minuman paketan seperti island pairing dan wine pairing serta *repeat order* agar tidak terjadi kesalahan. Kemudian dalam menyajikan makanan *course by course* dari *appetizer*, *main course*, sampai *dessert*. Jika tamu memesan minuman paket maka tamu akan mendapatkan minuman 1 gelas *fairing* untuk 2 *course* yang menjadi unik yaitu *adjusting cutleries* dilakukan setiap *course*, pada saat menghadirkan *dessert* pramusaji akan menawarkan *coffee or tea* dan terakhir yaitu memastikan yang di *set-up* untuk *dessert* adalah *oshibori* bukan sendok. Saat tamu selesai *dinner* pramusaji melakukan *farewell the guest* dan menanyakan bagaimana makanan yang telah disajikan, seperti kesan dan pesan pengalaman tamu selama *dinner* yang paling terakhir yaitu saat tamu akan meninggalkan restoran tamu akan diberikan buah tangan atau hadiah dari chef yaitu berupa *moringa salt*.

Topik terkait pelayanan fine dining atau plant-based menu ini sudah banyak diangkat oleh beberapa penulis dalam tulisan ilmiah. Salah satunya

adalah tulisan dari Gristefiona (2023) yang berjudul pelayanan set menu dinner teppanyaki oleh pramusaji di Rin Restaurant Conrad Bali melakukan observasi mengenai pelayanan set menu dinner teppanyaki oleh pramusaji di Rin Restaurant Conrad Bali, dan berfokus dalam membahas mengenai penanganan set menu *dinner* untuk Japanese Restoran yang menggunakan konsep *open kitchen*. Hasil observasi yang dilakukan yaitu pelayanan *dinner* yang dilakukan yaitu koki akan memasak langsung di hadapan tamu, sedangkan pramusaji yang membantu koki untuk melayani tamu.

Septiani (2023) melakukan observasi yang berhubungan dengan penanganan dinner korean guest oleh pramusaji di Edogin Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali. Observasi yang dilakukan mengenai penanganan *dinner* secara umum dengan *menu a' la carte* yang lebih spesifik ke jenis tamu yang berkunjung yaitu tamu yang berasal dari negara Korea. Dalam penanganannya yang diperhatikan yaitu sebelum melakukan *taking order* pramusaji menjelaskan dengan fasih dan mudah dipahami oleh tamu mengenai menu serta bahan yang digunakan. Dalam Tugas Akhir ini dibahas juga mengenai kendala yang dialami saat menangani tamu Korea yaitu dalam hal komunikasi yang mana kebanyakan orang Korea tidak fasih dalam berbahasa Inggris. Oleh karena itu, penggunaan bahasa tubuh telah dilakukan oleh para pramusaji.

Adapun persamaan dari kedua tugas akhir tersebut diatas yaitu sama-sama membahas mengenai penanganan dinner di restoran oleh pramusaji sesuai dengan standar operasional yang berlaku pada masing-masing restoran.

Adapun perbedaan dengan kedua tugas akhir tersebut di atas yaitu di Kubu Restaurant menggunakan *formal dining* restoran, yaitu chef akan mempersiapkan hidangannya di dapur lalu makanan akan diantarkan ke *side stand* oleh *food runner* dan akan disajikan oleh pramusaji yang bertugas.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul “Pelayanan Fine Dining Set Menu Plant Based Oleh Pramusaji Di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *fine dining set menu plant based* oleh pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve?
2. Apa sajakah hambatan yang ditemui dalam *pelayanan fine dining set menu plant based* oleh pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve dan solusinya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul pelayanan fine dining set menu plant based oleh pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pelayanan fine dining set menu plant based oleh pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.
2. Menjelaskan hambatan yang ditemui dalam pelayanan fine dining set

menu plant based oleh pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve dan solusinya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
 - b. Mengetahui secara pasti mengenai pelayanan *fine dining set menu plant based* oleh pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.
 - c. Diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan wawasan dan kemampuan terhadap cara pelayanan tamu, dalam bidang *food & beverage service*.
2. Politeknik Negeri Bali
 - a. Untuk referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dan meningkatkan khasana ilmu pengetahuan khususnya bidang perhotelan.
 - b. Untuk referensi bagi mahasiswa-siswi, teman-teman, serta adik-adik yang memerlukan informasi terkait Mandapa Ritz-Carlton Reserve
3. Perusahaan Mandapa A Ritz-Carlton Reserve
 - a. Menjadi saran dan masukan pihak hotel dalam pelayanan *fine dining set menu plant based* oleh pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A

Ritz-Carlton Reserve.

- b. Sebagai pilihan dalam mengambil tindakan atau langkah ketika terjadi permasalahan atau kendala yang serupa pada saat pelayanan *fine dining set menu plant based* oleh pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.

E. Metode Penulisan

Metode yang penulis gunakan dalam Tugas Akhir ini ada dua dan dibagi lagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut.

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan terlibat langsung dalam melakukan kegiatan Pelayanan *Fine Dining Set Menu Plant Based* Oleh Pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve dan melakukan secara langsung Pelayanan *Fine Dining Set Menu Plant Based* Oleh Pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve. Adapun yang di observasi antara lain bagaimana pelayanan *fine dining* dan hambatan yang ditemui dalam pelayanan *fine dining*.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara

mewawancarai *manager*, *supervisor*, dan pramusaji di Kubu Restaurant tentang pelayanan *fine dining set menu plant based* oleh pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve. Wawancara ini dilakukan kepada *restaurant manager* dan *staff restaurant* yang terlibat dalam pelayanan ini mengenai tahapan pelayanan mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran.

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi/referensi dari buku-buku, internet, jurnal, serta sumber lainnya yang berhubungan dengan tugas akhir ini untuk menambah referensi penulis dalam melengkapi tugas akhir.

F. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan cara memaparkan atau menguraikan data-data dan informasi dengan informasi sistematis, yaitu dengan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan pada saat melakukan praktik kerja lapangan di Mandapa A Ritz-Carlton Reserve. Metode penyajian hasil analisis yang akan digunakan dalam penulisan ini Tugas Akhir ini, yaitu metode informal, yaitu metode yang menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa yang dipaparkan dalam penulisan Tugas Akhir. Kata-kata dipaparkan akan menjelaskan informasi tentang Pelayanan *Fine Dining dengan Set Menu Plant Based* Oleh Pramusaji di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan *fine dining set menu plant based* oleh pramusaji di Kubu Restaurant At Mandapa A Ritz-Carlton Reserve, penulis dapat menarik kesimpulan mengenai pelayanan *fine dining set menu plant based* oleh pramusaji di Kubu Restaurant At Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.

1. Pelayanan *Fine Dining Set Menu Plant Based* Oleh Pramusaji di Kubu Restaurant At Mandapa Ritz-Carlton Reserve.

Tahapan ini terbagi menjadi 3 tahap yang meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup.

- a. Tahap persiapan meliputi tahap persiapan diri, tahap persiapan peralatan, tahap persiapan area kerja.
- b. Tahap pelaksanaan meliputi *welcoming the guest, escorting the guest, sitting the guest, asking preferent to the guest, taking order, serving the food, offering coffee or tea, serving dessert, handling payment, dan bidding farewell.*
- c. Tahap penutup meliputi mengambil semua peralatan yang sudah di-*clear up* di *side stand*, melakukan *polishing* semua *cutleries, glassware*, semua peralatan, membersihkan *tray*, dan *tray mat*, meletakkan kembali tempat lilin, dan obat nyamuk, mengambil semua *linen*, team yang mendapatkan *section hostess*, mematikan

semua barang elektronik.

2. Kendala yang dihadapi dan Solusinya

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis mengalami kendala dalam melayani tamu terutama pada saat tamu memesan *wine*.

a. Kesulitan pada saat membuka tutup botol *wine*

Saat tamu memesan 1 botol *wine*, pramusaji harus membuka botol *wine* di meja tamu. Kadang kala, beberapa botol *wine* memiliki tutup yang sangat rapat sehingga pramusaji kesulitan dalam membukanya. Kemudian pramusaji akan meminta bantuan kepada *bartender* untuk membuka botol *wine* tersebut.

b. Kesulitan dalam menuangkan *wine*

Kubu Restaurant menawarkan berbagai jenis *wine* yaitu *white wine*, *red wine*, dan *sweet wine*. Kadang, ketika menuangkan *sparkling wine* pramusaji kesulitan mengontrol berapa banyak *wine* yang harus dituangkan karena karakter *wine* ini yang memiliki banyak busa. Ketika hambatan ini terjadi dan *wine* yang dituangkan terlalu banyak maka pramusaji akan meminta maaf pada tamu dan menggantikan gelas *wine* dengan gelas yang baru.

B. Saran

Pelayanan *fine dining set menu plant based* di Kubu Restaurant, Mandapa A Ritz-Carlton Reserve sudah cukup baik dan lancar. Namun, agar proses pelayanan menjadi lebih efektif dan memuaskan, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran. Adapun saran yang penulis dapat berikan

pada permasalahan yang terjadi :

1. Membuka wine memerlukan pelatihan

Pada saat membuka *wine* dengan *wine opener* dan menuangkan *wine* pada saat menyajikan *wine* di meja tamu yaitu dengan memberikan pelatihan terkait *wine* secara umum. Dalam pelatihan ini, karyawan dapat diberikan edukasi mendalam tentang karakteristik tiap jenis *wine*, serta cara menyajikannya pada tamu. Lalu, karyawan juga perlu diberikan waktu lebih banyak untuk berlatih membuka dan menuangkan *wine*.

2. Melakukan evaluasi setiap bulan dan memberikan penghargaan apabila mampu dan berprestasi

Dalam pelatihan ini, akan sangat baik juga apabila pihak hotel melakukan evaluasi setiap bulannya agar pelayanan yang diberikan maksimal serta tidak menimbulkan komplain. Selain itu memberikan penghargaan bagi karyawan yang ahli dalam membuka *wine* sehingga dapat memotivasi rekan karyawan yang lain lebih giat belajar mengenai pelayanan pada tamu salah satunya dalam menyajikan *wine*.

DAFTAR PUSTAKA

- Apandi, N. D., & Baharta, D. E. (2015). *Tinjauan Tentang Penyajian Buffet Breakfast Di Harris Hotel And Convention Bandung Review About Buffet Breakfast Serving At Harris Hotel And Convention Bandung*.
- Damayanti, W., Yulianto, D., ³bsi, A., Yogyakarta'jl, Y., Ringroad Barat Ambarketawang, G., & Sleman, Y. (2017). *Peranan Housekeeping Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu Di Mawar Asri Hotel Jogja* (Nomor 2).
- Gristefiona, W. (2023). *Tugas Akhir Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki Oleh Pramusaji Di Rin Restaurant Conrad Bali*.
- Hendriyati, L., Krestanto, H., Ismawan, A. T., Akademi,), & Yogyakarta, P. (2023). *Tanggapan Terhadap Service Quality Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Waiter/Ss Di Nostimo Resto Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta. Dalam Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)-JN* (Vol. 6, Nomor 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/1>
- Kade, I. A., Damayanti, W., & Suardani, S. M. (2021). *Pengantar Hotel Dan Restoran Penerbit Cv.Eureka Media Aksara*.
- Ketut Suardana, I., Wandani, D. A., Pariwisata, A., Nusantara, D., Akpada, S. (, & Yogyakarta,). (2020). *Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta. Dalam Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Nomor 2). <https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Nurhadi, N. (2020). *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Septiani, A. (2023). *Tugas Akhir Penanganan Dinner Korean Guest Oleh Pramusaji Di Edogin Restaurant The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali Program Studi Diii Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Jembrana 2023 Ni Made Arista Septiani*.

POLITEKNIK NEGERI BALI