

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TROPICAL FOREST AFTERNOON TEA
OLEH PRAMUSAJI THE DELI RESTAURANT
DI PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Deswita Sarma

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TROPICAL FOREST AFTERNOON TEA
OLEH PRAMUSAJI THE DELI RESTAURANT
DI PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Deswita Sarma
2215823018**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TROPICAL AFTERNOON TEA
OLEH PRAMUSAJI THE DELI RESTAURANT
DI PADMA RESORT LEGIAN**

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 Putu Deswita Sarma
2215823018

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
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 Tropical Forest Afternoon Tea Oleh Pramusaji The Deli Restaurant Di Padma Resort Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan Tropical Forest Afternoon Tea Oleh Pramusaji khususnya di The Deli Restaurant Padma Resort Legian serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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 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 Sekertaris 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ayu Dwi Yulianthi, S.E, M.Si., Ak, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku *Learning & Development Coordinator* Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Padma Resort Legian untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh *staff* Padma Resort Legian yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Bapak I Made Sarma dan Ibu Ni Wayan Sukonantri, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan laporan Tugas Akhir ini.

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.

Badung, Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat	5
D. Metode Penulisan	6
1. Metode Pengumpulan Data.....	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Pengertian Food and Beverage Service	12
C. Restoran	12
1. Pengertian Restoran.....	12
2. Jenis - Jenis Restoran	13
D. Pengertian Pramusaji	18
E. Menu	18
1. Pengertian Menu	18
2. Jenis - Jenis Menu	19
F. Pelayanan.....	20
1. Pengertian Pelayanan	20
2. Jenis - Jenis Pelayanan	20
H. Pengertian Pembayaran	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	24
1. Lokasi Hotel.....	24
2. Sejarah Hotel.....	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	25
1. Usaha	25
2. Fasilitas.....	30
C. Struktur Organisasi.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Pelayanan Tropical Forest Afternoon Tea Oleh Pramusaji The Deli Restaurant Di Padma Resort Legian	35
B. Kendala Yang Dihadapi Pramusaji Saat Melakukan Pelayanan Tropical Forest Afternoon Tea	46
BAB V PENUTUP	48
A. Simpulan.....	48
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar Padma Resort Legian	26
Tabel 3. 2 Restaurant dan Bar Padma Resort Legian	27
Tabel 3. 3 Venue Padma Resort Legian.....	28
Tabel 3. 4 Nama Swimming Pool.....	30



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Padma Resort Legian	24
Gambar 3. 2 Presidential Suite Room.....	26
Gambar 3. 3 The Deli Restaurant	26
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Food and Beverage Service di The Deli.....	32
Gambar 4. 1 Uniform yang digunakan	37
Gambar 4. 2 Melakukan setup tray untuk afternoon tea.....	37
Gambar 4. 3 Melakukan setup table untuk afternoon tea	38



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Set up table	54
Lampiran 2 Beverage list afternoon tea	55
Lampiran 3 Booklet menu afternoon tea.....	56
Lampiran 4 Afternoon tea	57
Lampiran 5 Invoice afternoon tea.....	58



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali dikenal sebagai salah satu destinasi wisata dunia dengan banyak hotel berbintang lima. Salah satu hotel yang menjadi favorit wisatawan internasional adalah Padma Resort Legian, yang berlokasi di kawasan strategis Kuta. Mayoritas tamu yang menginap berasal dari Australia, Jepang, India, dan juga wisatawan domestik dari berbagai daerah di Indonesia. Hotel ini selalu melakukan perubahan agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada tamu yang menginap maupun yang hanya menikmati fasilitas di hotel tersebut. Pihak manajemen hotel memiliki beberapa departemen untuk menunjang operasional antara lain Human Resources Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Purchasing Department, Security Department. Salah satu *departement* yang penting dalam menunjang keberhasilan operasional serta penyumbang revenue terbesar di Padma Resort Legian adalah Food Beverage Department. Food and Beverage Department dibagi menjadi 2, yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service.

Agar semua layanan dapat berjalan lancar dan memberikan kesan profesional, peran pramusaji sangat penting. Mereka bukan hanya menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga menjadi representasi langsung dari kualitas pelayanan hotel. Pramusaji harus memiliki keterampilan komunikasi, kecepatan pelayanan, serta sikap ramah yang mendukung kepuasan tamu. Maka dari itu, penting untuk

memahami bagaimana kinerja pramusaji dapat mendukung keberlangsungan operasional hotel dan menjaga reputasi Padma Resort Legian sebagai hotel bertaraf bintang lima.

Padma Resort Legian memiliki daya tarik tersendiri yang membedakannya dari hotel lain, terutama dalam hal penyediaan fasilitas dan pengalaman yang diberikan kepada tamu. Salah satu program unggulan yang sangat diminati tamu adalah *afternoon tea*, yang diadakan setiap siang hingga sore hari di The Deli Restaurant. Program ini terbuka untuk seluruh tamu hotel, baik keluarga, ataupun pasangan. Tamu dapat menikmati berbagai jenis teh dan kue – kue khas buatan hotel. Banyak tamu sengaja memilih waktu khusus untuk menikmati program ini sebagai bagian dari pengalaman menginap mereka. Penataan lokasi, dekorasi, dan cara penyajian menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman yang berkesan.

Afternoon tea secara umum adalah tradisi minum teh yang berasal dari Inggris, biasanya dilakukan pada sore hari sekitar pukul 15.00 sampai 17.00 WITA. Tradisi ini berkembang pada abad ke-19 sebagai kebiasaan kalangan bangsawan untuk mengisi waktu antara makan siang dan makan malam. *Afternoon tea* tidak hanya sekadar minum teh, tetapi juga disajikan bersama berbagai makanan ringan.

Afternoon tea merupakan program unggulan dan *iconic* konsep *afternoon tea* yang diambil di Padma Resort Legian adalah Tropical Forest Afternoon Tea, yang disajikan menggunakan *tray* hitam panjang, yang diberi tumpukan kayu 3 tingkatan dengan diberi hiasan tambahan irisan daun pandan, miniatur pohon dan bebatuan. *Afternoon tea* ini mengambil inspirasi dari kehijauan Padma Resort Legian. Untuk harga Tropical Forest Afternoon Tea yaitu IDR. 580.000++/set for 2 persons. Tamu yang memesan *afternoon tea* ini mendapatkan 10 *savoury cake* dan 10 *sweet*

cake dengan ukuran *mini bite*. Selain itu tamu yang memesan Tropical Forest Afternoon Tea dapat menikmati campuran teh ataupun kopi, teh yang disajikan dibuat dengan campuran yang khas, seperti chrysanberry, pale ruby, purple velvet, rosella tea, pandan earl grey tea, lemongrass maple tea. Adapun tamu yang menikmatinya tidak hanya tamu yang menginap di Padma Resort Legian saja tetapi tamu luar hotel juga bisa menikmatinya. Pelayanan afternoon tea ini menggunakan pelayanan *english service*.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan perbandingan Tugas Akhir lain.

1. Judul Tugas Akhir pembandingan:

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis membandingkan dua Tugas Akhir sebelumnya yang memiliki tema serupa mengenai pelayanan *afternoon tea*. Tugas Akhir pertama yang berjudul Sequences of Service Afternoon Tea oleh Waiter The Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali oleh Antika (2023), sedangkan Tugas Akhir kedua berjudul Pelayanan Afternoon Tea Oleh Pramusaji di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas oleh Riskyani (2024).

2. Persamaan antara Tugas Akhir pertama, kedua dan Tugas Akhir penulis:

Ketiga Tugas Akhir memiliki kesamaan dalam membahas proses pelayanan *afternoon tea*, mulai dari tahap penyambutan tamu hingga tahap pembersihan area pelayanan.

3. Perbedaan antara Tugas Akhir pertama, kedua dan Tugas Akhir penulis:

Terdapat beberapa perbedaan yang menonjol antara kedua Tugas Akhir tersebut dengan Tugas Akhir penulis. Perbedaannya terletak pada

segmentasi tamu yang menjadi target untuk *afternoon tea* di The Bar dan *afternoon tea* di Living Room Restaurant yang menikmati hanya tamu yang menginap di hotel tersebut sedangkan dalam Tugas Akhir penulis tamu yang dapat menikmati *afternoon tea* tidak hanya tamu yang menginap tetapi tamu luar hotel juga dapat menikmatinya. Kemudian, jenis *afternoon tea* yang disajikan juga berbeda, *afternoon tea* di The Bar dan *afternoon tea* di Living Room Restaurant memiliki *classic afternoon tea* dan *asian afternoon tea* sedangkan dalam Tugas Akhir penulis jenis *afternoon tea* adalah *tropical forest*. Dari segi harga minuman, *afternoon tea* di Living Room Restaurant sudah termasuk dalam harga kamar (*include*), sementara di The Bar dikenakan biaya *terpisah (charge to the room)* sedangkan dalam Tugas Akhir penulis harga *afternoon tea* tidak *include* dengan harga kamar. Perbedaan selanjutnya terdapat pada waktu penyajian *afternoon tea*. Living Room Restaurant menyajikan *afternoon tea* mulai pukul 16.00 sampai 18.00 WITA, The Bar menyajikan *afternoon tea* mulai pukul 15.00 hingga 18.00 WITA sedangkan dalam Tugas Akhir penulis disajikan mulai pukul 14.00 hingga 18.00 WITA. Selain itu, kedua Tugas Akhir pembanding menggunakan *sterling tea stands* untuk penyajiannya sedangkan dalam Tugas Akhir penulis *afternoon tea* disajikan menggunakan *tray* dengan elemen kayu berisi irisan daun pandan serta dihiasi dengan bebatuan dan pepohonan.

Berdasarkan uraian di atas penulis mengambil judul “Pelayanan Tropical Forest Afternoon Tea oleh Pramusaji The Deli Restaurant di Padma Resort Legian”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan Tropical Forest Afternoon Tea Oleh Pramusaji The Deli Restaurant Di Padma Resort Legian?
2. Apa sajakah hambatan yang ditemukan pada pelayanan Tropical Forest Afternoon Tea Oleh Pramusaji The Deli Restaurant Di Padma Resort Legian?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Tropical Afternoon Tea oleh Pramusaji The Deli Restaurant di Padma Resort Legian

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mendiskripsikan pelayanan Tropical Afternoon Tea oleh pramusaji The Deli Restaurant di Padma Resort Legian.
- b. Untuk menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh seorang waiter/ss dalam menangani pelayanan Afternoon Tea oleh seorang pramusaji The Deli Restaurant di Padma Resort Legian.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

- 2) Meningkatkan dan menambah wawasan dalam bidang pelayanan Tropical Afternoon Tea oleh pramusaji The Deli Restaurant di Padma Resort Legian.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca dalam Bidang Food and Beverage Service.

c. Perusahaan Padma Resort Legian

Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan Tropical Afternoon Tea.

D. Metode Penulisan

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 merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung bagaimana peran pramusaji dalam menyediakan layanan Tropical Forest Afternoon Tea.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai secara langsung Supervisor The Deli Restaurant,

Staff The Deli Padma Resort Legian, mengenai konsep dan produk *afternoon tea*, pelayanan *afternoon tea*, serta kepuasan tamu terhadap pelayanan *afternoon tea*.

c. Studi Pustaka

Metode kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, dokumen-dokumen dan jurnal yang berhubungan dengan topik/permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

- a. Metode analisis deskriptif, adalah mendeskripsikan dan menjelaskan berdasarkan dari data yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan penelitian literatur tentang layanan Tropical Afternoon Tea Tropical Forest Di The Deli Restaurant Padma Resort Legian.
- b. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode formal dan infomal untuk menyajikan hasil akhir penulisan. Metode informal yaitu metode penyajian analisis data dengan uraian dalam bentuk narasi atau penjelasan bertulis. Sedangkan metode formal yaitu menggunakan penyajian analisis data dalam bentuk tabel, foto, dan dokumentasi lainnya yang mendukung isi penulisannya.

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian sebelumnya, prosedur pelayanan Tropical Forest Afternoon Tea oleh pramusaji di Padma Resort Legian dapat dijabarkan secara sistematis dalam tiga tahap utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutupan. Berikut ini adalah langkah-langkah detail dalam masing-masing tahap:

1. Tahap Persiapan

Tahap ini mencakup seluruh aktivitas yang dilakukan sebelum pelayanan dimulai, untuk memastikan bahwa pramusaji dan area kerja siap dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kegiatan dalam tahap ini meliputi: mempersiapkan diri pribadi memastikan penampilan sesuai standar *grooming* hotel (seragam rapi, bersih, dan sesuai identitas), mempersiapkan peralatan dan perlengkapan, memastikan ketersediaan dan kebersihan peralatan yang dibutuhkan seperti: *tray*, elemen kayu, *napkin*, *cutleries*, *plate*, *tong*, *underliner*, *salt and pepper*, memastikan dekorasi Tropical Forest Afternoon Tea (irisian daun pandan, pohon, bebatuan), menyiapkan peralatan dan perlengkapan untuk melakukan *setup table*.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini merupakan inti dari pelayanan Tropical Forest Afternoon Tea. Pelayanan dilakukan setelah proses reservasi selesai dan pembayaran sudah dilakukan (baik penuh maupun melalui sistem deposit). Langkah-langkah dalam tahap ini meliputi *welcoming the guest*, *escorting the guest*, *sitting the guest*,

mengurangi rasa tidak sabar dari tamu serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu terhadap layanan hotel.

B. SARAN

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL) ataupun Daily Worker, terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan untuk menunjang kualitas pelayanan Tropical Forest Afternoon Tea di The Deli Padma Resort Legian. Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan kemampuan komunikasi dan bahasa asing

Untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap tamu internasional, terutama tamu yang tidak menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa utama, disarankan agar manajemen melakukan langkah-langkah berikut: pemberian pelatihan bahasa asing seluruh pramusaji perlu mendapatkan pelatihan bahasa asing tambahan, khususnya dalam Bahasa Mandarin, Jepang, dan Korea. Ketiga bahasa ini sangat penting mengingat banyaknya tamu dari Asia Timur yang melakukan *booking afternoon tea* dan tidak fasih berbahasa Inggris. Selain pelatihan, hotel juga disarankan untuk menyediakan *booklet menu afternoon tea* dalam versi bahasa (Mandarin, Jepang, dan Korea), menjelaskan isi *afternoon tea* secara singkat dan mudah dipahami. Hal ini akan sangat membantu tamu yang mengalami kendala bahasa, serta meminimalkan miskomunikasi. Dengan peningkatan ini, diharapkan staf dapat berinteraksi lebih baik dan meningkatkan kualitas pengalaman tamu secara keseluruhan.

2. Koordinasi internal antara pramusaji, hot kitchen, dan pastry

serving ice water, taking drink order, serving the drink, serving the food, explaining the food, checking the guest satisfaction, billing process, thanking and bid farewell.

3. Tahap Penutupan

Tahap ini dilakukan setelah tamu meninggalkan area. Tujuannya adalah untuk menjaga kebersihan dan kesiapan area kerja untuk pelayanan selanjutnya. Adapun langkah-langkahnya meliputi mengangkat *tray*, mengambil perlengkapan makan dari meja tamu ke area cuci piring yang telah disediakan di outlet, membersihkan *tray* dari sisa makanan dan hiasan, mengelap elemen kayu agar bersih dan kering, meletakkan *tray* dan elemen kayu di tempat penyimpanan yang dan area pelayanan dalam keadaan bersih dan siap digunakan kembali.

Terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam melakukan pelayanan, seperti:

1. pramusaji kurang penguasaan bahasa asing yaitu Jepang, Mandarin, dan Korea

Solusi tercepat dengan menggunakan bahasa tubuh yang jelas seperti menunjuk menu, memperagakan cara penggunaan alat, atau mengangguk sebagai tanda konfirmasi dapat membantu memperlancar komunikasi serta menggunakan teknologi digital yang disediakan di outlet seperti *iPad* untuk membantu menjeaskan menu yang sulit dimengerti oleh tamu dengan memperlihatkan suatu gambar atau menerjemahkan ke bahasa asal tempat tamu tersebut.

2. Tamu sering terlalu lama menunggu *afternoon tea* yang akan disajikan

Solusi yang dapat diterapkan oleh pihak hotel adalah memberikan *complimentary* item, baik dalam bentuk makanan ringan seperti potongan kue yang tersedia di *display* atau minuman tambahan seperti teh atau kopi yang bertujuan untuk memberikan kesan bahwa tamu tetap diperhatikan walau harus menunggu,

Diperlukan sistem komunikasi internal yang lebih efisien antara bagian *hot kitchen*, *pastry*, dan pramusaji, khususnya dalam hal pelayanan *afternoon tea*.

Adapun hal-hal yang disarankan:

- a. Informasi pemesanan *afternoon tea* sebaiknya diteruskan langsung ke *kitchen* dan *pastry* tanpa harus menunggu konfirmasi manual dari pramusaji.
- b. Pramusaji hanya melakukan konfirmasi akhir saat tamu sudah tiba, agar makanan bisa segera disajikan tanpa keterlambatan.
- c. Untuk menu dengan permintaan khusus (*dietary request*), *hot kitchen* dan *pastry* harus saling menginformasikan sejak awal agar tidak terjadi miskomunikasi dan kesalahan penyajian.
- d. Peningkatan waktu persiapan *afternoon tea*, demi menghindari keterlambatan dalam penyajian, sangat disarankan agar bagian *hot kitchen* dan *pastry* melakukan persiapan jauh sebelum waktu kedatangan tamu.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Meriska, A. (2022). Peran Staf Reservasi Dalam Mengatasi Double Booking Di Xyz Hotel & Resort. Politeknik Negeri Lampung.
- Anita, J & Satria, A.D (2019). Perancangan The Blooms Hotel Resor Bintang Empat Dengan Penerapan Unsur Alamiah Di Kabupaten Bandung Barat.
- Dewi, N. S., Indriastuti, W. A., Legowo, J. T., Pariwisata, A., & Bhakti, M. (2024). Sequences Of Service Di Cinnamon Restaurant The Alana Hotel And Convention Center Solo
- Harahap, z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131.
- Kade, I. A., Damayanti, W., & Suardani, S. M. (n.d.). *Pengantar Hotel Dan Restoran* Penerbit CV.Eureka Media Aksara.
- Leksono Putri Handayani, N., Fitrijanti Soeparan, P., Pratama Kendal Jl Raya Utama Timur No, P., & Kendal, K. (2022). *Peran Sistem Pembayaran Digital Dalam Revitalisasi Umkm*. 4(3).
- Noviastuti, N., Agustina Cahyadi, D., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (N.D.). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1).
- Patria. (2011). Restoran Kiriman, Abdi Patria Syafei Narim, Mahasiswa Ps. Desain Interior, Isi Denpasar.
- Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara.
- Sanjaya, S. (2022).
- Sary. (2017). Upaya Meningkatkan Pelayanan Pramusaji Di Coriander Restaurant Hotel Premier Inn Juanda Sidoarjo. Politeknik NSC Surabaya
- Supriyanto, S & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal Of Tourism And Economic*, 4(1), 73–84.
- Tambunan, I. B (2020). Penanganan Peralatan Makanan Dan Minuman Di Restoran Spoon Dining Pada Hotel Grand Aston City Hall Medan. *Tourism and Hotel Academy of Darma Agung*.

Timo, F. (N.D.). The Influence Of Menu Variations And Service Quality On Guest Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. In *Jurnal Inspirasi Ekonomi* (Vol. 3). Online.

Ubaidillah, M., Riza Octavi Sandi, S., & Skom, S. (N.D.). *Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Menangani Eventmeeting Pada Banquet Section Di Harris Hotel And Convention Malang*.

Yudha, Dkk. (2023). The Influence Of Waiter Service Quality And Food Prices On Customer Loyalty. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(9), 1967–1975.

Florencia E. (2022). Diakses pada 24 Juli 2025, dari
<https://share.google/fJS4a96R7qvWksAIC>

Mazaya B. (2024). Diakses pada 24 Juli 2025, dari
<https://share.google/VYIqKw0EcTPCKEV0f>



POLITEKNIK NEGERI BALI