

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BEACH BARBECUE DINNER
OLEH WAITER/SS PADA DINING DESTINATION
DI RAFFLES BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Lanang Indra Mudiana

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN BEACH BARBECUE DINNER
OLEH WAITER/SS PADA DINING DESTINATION
DI RAFFLES BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Lanang Indra Mudiana
NIM. 2215823097

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BEACH BARBECUE DINNER
OLEH WAITER/SS PADA DINING DESTINATION
DI RAFFLES BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Lanang Indra Mudiana
NIM 2215823097**

**PROGRAM STUDI DIII 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 BEACH BARBECUE DINNER OLEH WAITER/SS PADA DINING DESTINATION DI RAFFLES BALI** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan bertujuan untuk menguraikan **PELAYANAN BEACH BARBECUE DINNER OLEH WAITER/SS PADA DINING DESTINATION DI RAFFLES BALI** 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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.ECom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr.Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani 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 kepada penulis

untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Made Suardani, S Pd. M.Par, selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par, selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Ibu Margareta Pertiwi, selaku *Learning & Development Manager* Raffles Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh *Staff* Raffles Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Gusti Lanang Sidemen dan Ibu I Gusti Ayu Suci, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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.

Badung, 30 Juni 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	7
D. Metode Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel.....	11
1. Pengertian Hotel.....	11
2. Klasifikasi Hotel.....	12
B. Food and Beverage Department.....	14
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	14
2. Pengertian Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service.....	15
C. Restoran.....	16
1. Pengertian Restoran	16
2. Jenis-jenis restoran	16

D. Waiter/ss.....	18
E. Barbecue Dinner.....	19
F. Menu	20
1. Pengertian Menu	20
2. Jenis-jenis Menu	20
G. Pelayanan	22
1. Pengertian Pelayanan	22
2. Jenis-jenis Pelayanan	22
H. Table Setting	24
1. Pengertian Table Setting	24
2. Jenis-jenis Table Setting	24
I. Dining Destination	26
J. Sequence of Service	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	30
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	30
1. Lokasi Hotel.....	30
2. Sejarah Hotel.....	30
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	31
1. Bidang Usaha	31
2. Fasilitas Hotel	32
C. Struktur Organisasi	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Penyajian Hasil Observasi Pelayanan Beach Barbecue Dinner Oleh Waiter/ss pada Dining Destination di Raffles Bali	53
B. Kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Beach Barbecue Dinner oleh Waiter/ss pada Dining Destination di Raffles Bali serta cara mengatasinya	72
BAB V PENUTUP.....	75
A. Simpulan	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	31
Tabel 3. 2 Tipe Restoran dan Bar.....	32



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Raffles Bali	30
Gambar 3. 2 Ocean/Panoramic Pool Villa	33
Gambar 3. 3 Hilltop Villa.....	34
Gambar 3. 4 Ocean Front Two Bedrooms Pool Villa.....	35
Gambar 3. 5 Raffles Presidential Villa	36
Gambar 3. 6 Rumari Restaurant.....	37
Gambar 3. 7 Loloan Beach Bar & Grill	38
Gambar 3. 8 The Writers Bar	39
Gambar 3. 9 Loloan Bar.....	39
Gambar 3. 10 In Villa Dining	40
Gambar 3. 11 The Secret Cave	41
Gambar 3. 12 Purnama Honeymoon Bale	42
Gambar 3. 13 Beach Barbecue.....	42
Gambar 3. 14 Farm Terrace	43
Gambar 3. 15 In Villa Barbecue	43
Gambar 3. 16 The Sanctuary Spa.....	44
Gambar 3. 17 Raffles Spa	44
Gambar 3. 18 Infinity Pool	45
Gambar 3. 19 The Shop by Raffles.....	45
Gambar 3. 20 Fitness Center.....	46
Gambar 3. 21 Tennis Court.....	46
Gambar 3. 22 Struktur Organisasi Raffles Bali	47
Gambar 3. 23 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	48
Gambar 4. 1 Uniform Dinner Waiter	55
Gambar 4. 2 Uniform Dinner Waitress	55
Gambar 4. 3 Perlengkapan Beach Barbecue Dinner	56
Gambar 4. 4 Folding Napkin.....	56
Gambar 4. 5 Lamp dan Banana Trunk.....	57
Gambar 4. 6 Menu Beach Barbecue Dinner	57
Gambar 4. 7 Set Up Perlengkapan Beach Barbecue Dinner	58
Gambar 4. 8 Table Setting Beach Barbecue Dinner	59
Gambar 4. 9 Melakukan Table Setting Beach Barbecue Dinner	59
Gambar 4. 10 Oshibori.....	62
Gambar 4. 11 Feedback Form dan Bill Beach Barbecue Dinner.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Set Menu Asian Beach Barbecue Dinner
- Lampiran 2 Set Menu International Beach Barbecue Dinner
- Lampiran 3 Drink List
- Lampiran 4 Wine List
- Lampiran 5 Adjustments Cutleries



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Raffles Bali merupakan salah satu *luxury* hotel bintang lima yang berada di *jimbaran bay* yang terletak di atas bukit jimbaran dengan terdapat lembah pertemuan antara sungai dengan pantai serta memiliki pemandangan laut yang indah sehingga menjadikan hotel ini salah satu penginapan bagi wisatawan yang berlibur mencakup wisatawan lokal maupun mancanegara. Raffles Bali memiliki 4 tipe *villa* yang berjumlah 32 *villa* dengan masing-masing *villa* memiliki *private pool*, hotel ini memiliki 2 restoran yaitu *Rumari restaurant* dan *Loloan Beach Bar & Grill* serta 2 bar yaitu *The Writers Bar* dan *Loloan Bar* yang menunjang kebutuhan tamu dalam bidang makanan dan minuman. Salah satu hal unik yang dimiliki hotel ini dibandingkan hotel lainnya adalah *private beach* yang berada dekat dengan salah satu restoran yaitu *loloan beach bar & grill* dan *main pool* yang memiliki pemandangan langsung ke laut, sehingga bagi tamu yang menginap dapat menikmati ketenangan dan keindahan dengan nyaman. Hotel ini memiliki berbagai macam fasilitas lengkap yang diperlukan oleh tamu sehingga tamu akan merasa nyaman selama menginap. Dalam menunjang kegiatan operasional hotel terdapat beberapa departemen yang ada di Raffles Bali antara lain: *Talent and Culture Department* bertugas mengelola sumber daya manusia di hotel, *Finance Department* yang bertanggung jawab untuk mengidentifikasi dan mendata semua biaya yang keluar dan masuk di hotel, *Sales and Marketing Department* bertugas untuk memasarkan fasilitas hotel, *Purchasing Department* yang bertugas untuk

mengelola pembelian barang yang dibutuhkan hotel, *Housekeeping Department* yang bertugas dalam menjaga kebersihan dan kerapian di dalam hotel, *Front Office Department* bertanggung jawab dalam menangani penerimaan tamu, *Engineering Department* bertanggung jawab atas perawatan, perbaikan, dan pengelolaan fasilitas di hotel, *Security Department* yang bertugas untuk menjaga keamanan hotel dan *Food and Beverage Department* yang bertugas untuk mengolah serta menyajikan makanan dan minuman. Salah satu bagian dari departemen tersebut adalah *Food and Beverage Department* yang dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Service Department adalah salah satu departemen yang merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas segala pelayanan makanan dan minuman yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan untuk memberikan pengalaman makan kepada tamu yang terbaik, baik di restoran maupun di *villa* dengan menggunakan *In Villa Dining Service* atau *Room Service* selama menginap di hotel. Dalam meningkatkan kepuasan tamu dan pengalaman makan, departemen ini mempunyai cara untuk memberikan pengalaman yang unik dalam suatu pelayanan perjamuan makan salah satunya adalah *dining destination*. *Dining destination* adalah suatu tempat yang mempunyai keunikan suasana seperti pemandangan pantai dan laut, pemandangan gua, suasana romantis, suasana yang tenang (*private*) dan lainnya, yang menjadi salah satu tujuan untuk melakukan pengalaman makan malam yang berbeda dibandingkan dengan pengalaman makan yang berada di restoran. Raffles Bali memiliki lima *dining destination* dengan keunikan tempat dan suasana yang berbeda yaitu *The Secret Cave* dengan keunikan

makan malam di dalam gua, *The Farm Terrace* dengan keunikan makan malam dengan konsep berada berdekatan dengan kebun dan lembah, *Purnama Honeymoon Bale* dengan keunikan *private dinner* dengan suasana romantis yang berada di pesisir laut, *In Villa Barbecue* dengan keunikan makan malam yang dilakukan di dalam area *villa* tamu yang sedang menginap dan *beach barbecue* dengan keunikan makan malam yang dilakukan di area pertemuan antara sungai dengan pantai pada *private beach* yang dimiliki oleh Raffles Bali.

Beach Barbecue dinner dipilih terkait tugas akhir ini karena memiliki keunikan berupa pengalaman makan malam yang berlokasi di area pertemuan sungai dan pantai, tepat di *private beach* milik Raffles Bali. Tamu dapat menikmati makan malam diiringi dengan suara ombak dan ditemani suasana angin pantai yang menyejukan serta pemandangan langit malam dengan bintang yang indah. Para tamu harus melakukan *reservation* terlebih dahulu pada *beach barbecue dinner* ini kepada seorang *hostess* yang bertujuan agar dapat menentukan waktu dengan cuaca yang baik. Sistem pelayanan yang digunakan pada *dinner* ini adalah *table d'hote service*, maka *waiter/ss* akan lebih profesional dalam melayani dengan sistem pelayanan ini karena dapat berinteraksi langsung dengan tamu dan menyediakan pelayanan yang lebih personal. *Waiter/ss* akan dapat mengingat preferensi tamu, seperti makanan favorit atau alergi makanan tamu, sehingga tamu merasa lebih diutamakan dengan begitu tamu akan mendapatkan pengalaman makan yang terbaik dan dapat mendapatkan *feedback* yang baik bagi hotel. Sistem pelayanan pada layanan ini *waiter/ss* akan melayani setiap makanan yang disajikan berupa *set menu*, setiap makanan akan disajikan satu per satu di mulai dari *appetizer*,

kemudian *main course* dan juga *dessert* dengan menjelaskan bahan yang digunakan serta proses memasaknya ketika *waiter/ss* menyajikan makanan yang telah siap ke meja tamu. Makanan tersebut akan dimasak langsung oleh seorang *chef* dengan *grill* yang berada tepat di belakang meja tamu, sehingga ketika tamu berada di meja akan dapat melihat dari kejauhan bagaimana proses memasak makanan tersebut seperti halnya *open kitchen*. Menu yang ditawarkan berupa *set menu* dengan 4 jenis pilihan yaitu “*Asian From the Land*” dengan harga Rp 3.150.000++ *per person* , “*Asian From the Ocean*” dengan harga Rp 2.600.000++ *per person*, “*International From the Land*” dengan harga Rp 3.100.000++ *per person*, dan “*International From the Ocean*” dengan harga Rp 2.900.000++ *per person* yang dimana semua *set menu* belum *include* dengan air dan minuman. Setiap *set menu* tersebut terdiri dari *appetizer*, *main course*, dan *dessert* serta memiliki sistem pelayanan yang sama yaitu *table d’hote service* tetapi terdapat perbedaan yang spesifik pada setiap nama *set menu* yaitu dari segi bahan utama yang akan digunakan dalam makanan tersebut yakni dari laut (*from the ocean*) seperti lobster, gurita, dan ikan sebagai *main course* dan dari darat (*from the land*) seperti daging sapi wagyu (*beef*), daging domba (*lamb*) dan daging ayam (*chicken*) sebagai *main course*. Pada bahan utama tersebut akan menggunakan bumbu marinasi atau *basting sauce* yang juga berbeda yaitu pada menu *asian from the land* dan *asian from ocean* menggunakan bumbu khas asia dan Indonesia dengan ditemani sambal ulek dan sambal matah sementara pada menu *international from the land* dan *international from the ocean* menggunakan bumbu dan bahan *import* dengan ditemani *lemon butter sauce* dan *chimicuri* yang menyesuaikan dari nama *set menu* tersebut, dengan memiliki cita

rasa yang berbeda dan penyajian yang menarik sehingga tamu akan mendapatkan pengalaman rasa makan malam yang terbaik.

Adapun tugas akhir yang membahas mengenai pelayanan *Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* diantaranya, Pelayanan *Semi Buffet Barbeque Dinner* oleh *Waiter/ss* di Mansion Bvlgari Resort Bali yang disusun oleh Adi Suryawan (2024) dengan judul “Pelayanan *Semi Buffet Barbeque Dinner* Oleh *Waiter/ss* Di Mansion Bvlgari Resort Bali” terdapat perbedaan dalam segi pelayanan dan menu yang ditawarkan, Pelayanan *Semi Buffet Barbeque Dinner* Oleh *Waiter/ss* Di Mansion Bvlgari Resort Bali menu yang ditawarkan tidak menggunakan *set menu* dan pada sistem pelayanannya menggunakan *semi buffet service*, yang dimana tamu dapat mengambil sendiri setiap makanan yang ada tetapi *waiter/ss* akan mengarahkan para tamu untuk mengambil makanan yang diinginkan, tujuannya adalah agar mencegah terjadinya alergi tamu karena kurang memahami kandungan dan bahan makanan yang disediakan. Sedangkan “Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali” menu yang ditawarkan merupakan *set menu* dan pada sistem pelayanan menggunakan *table service*, yang dimana *waiter/ss* akan melayani setiap makanan yang telah di *grill* secara langsung oleh *chef* kepada tamu. Yang kedua ada Pelayanan *villa Barbeque Dinner* oleh *Waiter/ss* di Anantara Uluwatu Bali Resort yang disusun Surya Ardana (2023) dengan judul “Pelayanan *Villa Barbeque* oleh *Waiter* Di Anantara Uluwatu Bali Resort” terdapat perbedaan dari segi tempat. Pelayanan *Villa Barbeque* oleh *Waiter* Di Anantara Uluwatu Bali Resort, *barbeque* dilakukan di *villa* tamu yang sedang menginap dan menu yang ditawarkan lebih beragam yaitu *ala'carte*

menu, buffet menu dan set menu. Sementara “Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali” tempat dilakukannya *barbeque* berada di area pantai dengan hanya terdapat *set menu* saja, tetapi dapat dibagi menjadi 2 pilihan yaitu *international menu* dan *asian menu* dengan bahan utama yang digunakan berasal dari laut (*ocean*) dan darat (*land*) yang memiliki perbedaan dalam bumbu marinasi atau *basting sauce* nya pada 2 menu tersebut yakni pada *asian* menu menggunakan bumbu khas asia dan Indonesia dengan ditemani sambal ulek dan sambal matah sementara pada *international menu* menggunakan bumbu dan bahan *import* dengan ditemani *lemon butter sauce dan chimicuri*. Sehingga pada dua judul tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan dengan Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali yaitu, pada sistem pelayanannya menggunakan *table d’hote service* dan jenis makanannya karena merupakan *barbeque*, serta persamaan suasana yang ditawarkan adalah pada malam hari.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka judul tugas akhir yang diangkat adalah “Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali” sebagai bentuk respon dari suatu pelayanan dalam bidang makanan dan minuman untuk menciptakan pengalaman makan malam yang terbaik dan tidak terlupakan bagi tamu yang menginap di Raffles Bali.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining*

Destination di Raffles Bali?

2. Apa sajakah kendala – kendala yang dihadapi dalam Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali serta cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk Mengetahui Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali.
- b. Untuk Mengetahui kendala – kendala yang dihadapi dalam Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali serta cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh Ijazah Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Menjadi bukti kemampuan mahasiswa dalam melakukan praktik kerja lapangan yang berkualitas di bidang *food and beverage division* terutama dalam pelayanan *dinner*.

- 3) Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa terhadap judul tugas akhir yang dipilih.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir.
- 2) Menambah referensi bagi mahasiswa maupun dosen dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss*.
- 3) Meningkatkan citra Politeknik Negeri Bali dalam penulisan tugas akhir dan menghasilkan lulusan yang berkualitas.

c. Perusahaan (Raffles Bali)

- 1) Dengan dilakukannya penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk memperbaiki kualitas Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali.
- 2) Untuk dapat menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan Politeknik Negeri Bali dalam pemenuhan tenaga kerja.
- 3) Memahami kebutuhan dan keinginan tamu terhadap Pelayanan *beach barbecue dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan tamu.

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 pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi yang dilakukan dengan cara mengamati, mempelajari dan ikut serta dalam Pelayanan *Beach Barbecue Dinner*.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan metode wawancara. Dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada *manager, supervisor, serta senior In Villa Dining dan Rumari Restaurant* di Raffles Bali. Pengumpulan data ini dilakukan dengan mencatat poin- poin penting yang disampaikan oleh mereka.

c. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dari berbagai sumber – sumber Pustaka baik berupa literatur, jurnal maupun buku tentang pembahasan Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan Teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan pada penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan secara rinci dan mendetail mengenai tahapan-tahapan Pelayanan *Beach Barbecue Dinner*

oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali yang berdasarkan data yang didapatkan baik melalui observasi, wawancara maupun daftar pustaka.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali, maka dari itu terdiri beberapa kesimpulan mengenai *Beach Barbecue Dinner* ini antara lain:

1. Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali dibagi menjadi tiga tahapan yaitu:
 - a. Tahapan persiapan dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu persiapan diri, persiapan kerja dan persiapan area kerja. Pada persiapan diri meliputi melakukan absensi dan penampilan diri *waiter/ss* sedangkan pada persiapan kerja meliputi mengikuti *briefing*, mempersiapkan peralatan serta pada persiapan area kerja yaitu dengan menata perlengkapan, dan melakukan *table setting*.
 - b. Tahapan pelaksanaan dimulai dari *welcoming the guest, escorting the guest, sitting and unfolding the guest napkin, offering oshibori, presenting the food menu, pouring ice water, offering beverage menu, taking beverage order, serving beverage order, serve bread and butter, serving the food, clear up the food, crumbing down, serving dessert, presenting and payment the bill* dan *farewell the guest*.
 - c. Tahap penutup dilakukan setelah tahap pelaksanaan telah dilaksanakan, beberapa kegiatan yang dilakukan *waiter/ss* pada tahap ini yaitu, melakukan *clear up table*, Mengelap dan membersihkan *table, chair, cushion sofa*,

handbag stole dan *stand lamp*, Mengambil dan menyusun *banana trunk*, Mengembalikan *plate, cutleries* dan alat kotor lainnya ke *steward area* untuk di cuci. Melakukan *polishing cutleries* dan *glass* serta menghitung *linen-linen* yang telah digunakan.

2. Kendala – kendala yang dihadapi dalam Pelayanan *Beach Barbecue Dinner* oleh *Waiter/ss* pada *Dining Destination* di Raffles Bali serta cara mengatasinya.
 - a. Cuaca yang buruk, pada kendala ini dapat diatasi dengan mengkonfirmasi kepada tamu untuk melakukan pembatalan sebelum jam 2 siang agar tamu tidak merasa dirugikan dengan tetap membayar dan apabila sudah melewati jam pembatalan maka *hostess* akan menyarankan untuk melakukan pemesanan pada *dining destination* yang lainnya seperti *The Secret Cave* karena memiliki suasana makan malam di bawah Gua. Jika Pelayanan sudah terlaksana tetapi tiba-tiba turun hujan dan angin kencang, maka cara mengatasinya adalah dengan memindahkan *set up* pada *barbecue dinner* dan menyarankan tamu untuk pindah ke *loloan beach bar and grill* serta meminta maaf dengan memberikan *complimentary*.
 - b. Kurangnya jumlah *waiter/ss* atau *runner*, pada kendala ini dapat diatasi dengan meminta bantuan beberapa *training* dan *waiter/ss* pada *restaurant* untuk menjadi *runner* dan *waiter/ss* sementara, agar dapat membantu *runner* dan *waiter/ss* yang *in charge* pada pelayanan *beach barbecue dinner* jika *restaurant* dalam keadaan sepi serta *management* dapat merekrut *daily worker* jika terdapat *reservation* yang ramai.

- c. Kurangnya komunikasi berbahasa selain bahasa Inggris, untuk mengatasi masalah ini *waiter/ss* dapat meminta bantuan kepada *butler* yang dapat berbahasa asing lainnya seperti berbahasa China dan Korea yang melayani tamu tersebut selama menginap di hotel, serta dalam keadaan terdesak dapat menggunakan *google translate*.

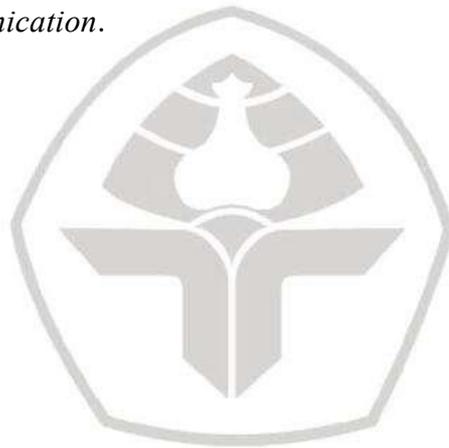
B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pada pelayanan *beach barbecue dinner* oleh *waiter/ss* pada *dining destination* di Raffles Bali sebagai berikut:

1. Melihat perkiraan cuaca terlebih dahulu apakah memungkinkan pada hari yang diinginkan oleh tamu memiliki cuaca yang baik atau buruk, jika dalam perkiraan cuaca buruk maka dapat menyarankan tamu untuk melakukan pemesanan pada *dining destination* yang lainnya seperti *The Secret Cave* dengan suasana dan tempat yang berada di bawah gua, sehingga tamu tidak akan terkena hujan. *Waiter/ss* juga harus menyarankan tamu untuk pindah ke *loloan beach bar and grill* apabila pelayanan sudah dilaksanakan serta meminta maaf dengan memberikan *complimentary*.
2. *Management* dapat merekrut *daily worker* jika terdapat *reservation* yang ramai untuk membantu operasional pelayanan dan jika *restaurant* dalam keadaan sepi dapat meminta bantuan beberapa *training* dan *waiter/ss* pada *restaurant* untuk menjadi *runner* dan *waiter/ss* sementara, agar dapat

membantu *runner* dan *waiter/ss* yang *in charge* pada pelayanan *beach barbecue dinner* ini, dengan demikian pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

3. *Management* dapat memberikan kesempatan kepada *waiter/ss* untuk melakukan pelatihan bahasa asing selain bahasa inggris, dengan demikian *waiter/ss* akan memiliki kemampuan berbahasa selain bahasa inggris yang dapat mempermudah komunikasi kepada tamu yang kurang menguasai dalam berbahasa inggris, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan tidak terjadi *miscommunication*.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Suryawan, I. M. (2024). *Pelayanan Semi Buffet Barbeque Dinner Oleh Pramusaji Di Mansion Bvlgari Resort Bali*.
- Ardiansyah & Anggraini. (2020). *Article Tugas dan Tanggung Jawab Cook Helper Dalam Penanganan Lunch dan Dinner di Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel and Towers*.
- Derianto & Kristiutami. (2015). *Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung*.
- Desthiani & Unik Suminar, & Ratna Cristiani & Shely. (2021). *Peran Dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong*.
- Dewantoro, F., & Widodo, D. A. (2021). Kajian Pencahayaan Dan Penghawaan Alami Desain Hotel Resort Kota Batu Pada Iklim Tropis. In *Journal of Infrastructural in Civil Engineering (JICE)* (Vol. 02, Issue 01). <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/jice>
- Durachim & Hamzah. (2017). *Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi*. 12–21.
- Febri, I. K. D. I. (2022). *Standar Operasional Prosedur Food & Beverage Product di Simply Social Restaurant Ubud di Tengah Pandemi Covid-19 Standard Operating Procedure for Food & Beverage Product at Simply Social Restaurant Ubud in The Middle of The Covid 19 Pandemic*.
- Mularsari, A., & Farika, A. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata di Bidang Jasa Pelayanan Hotel Rooseno Plaza Jakarta di Masa New Normal Era Analysis of Tourism Development Strategies in the Field of Rooseno Plaza Hotel Services in the New Normal Era. In *Turn Journal* (Vol. 2, Issue 1).
- Noviastuti & Astuti. (2021). Februari 2021-ISSN (Online) 2597-5323 Nina Noviastuti. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 4, Issue 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>

- Nugraheni. (2015). *Pengembangan Modul Ipa Terpadu Berbasis Inkuiri Terbimbing Dengan Tema Barbeque Kelas Vii Smp Negeri 1 Tawangmangu* (Vol. 4, Issue 4). <http://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/sains>
- Nuralam, K. (2017). Koordinasi Kerja Food and Beverage Service Dengan Food and Beverage Product Dalam Operasional Breakfast di Hotel Aston Tanjungpinang. In *JOM FISIP* (Vol. 4, Issue 2).
- Pratama, I. N., Atmaja, S., Pambudi, B., & Wardana, M. A. (2023). *428-Article Text-541-1-10-20230615*. 02(5), 1206–1224.
- Prihastuti Ekawatiningsih, M. P. (2019). *Materi Table Setting/Set up*.
- Setyoatmodjo & Rusdiana. (2023). *Strategi Greeter Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Untuk Meminimalisir Komplain Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta*. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)-JN* (Vol. 6, Issue 1). <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara35>
- Siti, M. H. (2022). *Penerapan Metode Rekayasa Menu (Menu Engineering) Untuk Menentukan Klasifikasi Menu Item Pada Sejalan Coffehouse Kabupaten solok*. <http://eprints.umsb.ac.id/648/%0Ahttp://eprints.umsb.ac.id/648/1/%28181000293302014%29%29%281%29.pdf>
- Slamet Supriyanto & Hendriyati. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter dan Waitress di In Bloom Restoran Hotel Ayarta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- Sugiarto., R. Putra., Rahman Pance., Sitti Kasmia., Muh Kasim., Sudarmi., Amirullah. (2023). *Pengantar & Teori: Destinasi Pariwisata Penerbit Cv. Eureka Media Aksara*.
- Surya Ardana. (2023). *Tugas Akhir Pelayanan Villa Barbeque Oleh Waiter Di Anantara Uluwatu Bali Resort*.
- Tambunan, I. B. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pemesanan Makanan di Prime Steak House Fine Dining Restoran Jw Marriott Hotel Medan. *Jurnal Akomodasi Agung*, 2.
- Tangian. (2020). *Food Service 1 Pelayanan Di Restoran*.
- Timo Fredirikus. (2021). 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.

Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Tenaga Tata Hidang Pariwisata Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel. *Open Journal Systems*, 13(11). <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/>

Yulianti Pd, M. (2022). *Restaurant Mise-en Place*.



POLITEKNIK NEGERI BALI