

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PROGRAM ROYAL BALINESE RIJSTTAFEL
PADA CASSOWARY RESTAURANT
DI SANCTOO SUITES & VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Cintya Tirana Monaika

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PROGRAM ROYAL BALINESE RIJSTTAFEL
PADA CASSOWARY RESTAURANT
DI SANCTOO SUITES & VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Cintya Tirana Monaika
NIM 2215823230

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN PROGRAM ROYAL BALINESE RIJSTTAFEL PADA CASSOWARY RESTAURANT DI SANCTOO SUITES & VILLAS

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Cintya Tirana Monaika
NIM 2215823230**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Royal Balinese Rijsttafel Pada Cassowary Restaurant di Sanctoo Suites & Villas dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan tentang Pelayanan Royal Balinese Rijsttafel Pada Cassowary Restaurant di Sanctoo Suites & Villas 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 kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.e.Com, 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 D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi D3 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 menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Kanah, S.Pd., M. Hum., selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran, serta dorongan selama penulisan Tugas Akhir.
7. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.
8. Dr. Anak Agung Ayu Ribeka Martha Purwahita, S.E., M.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini
9. Bapak I Putu Mardiasa, selaku *Restaurant Manager* Sanctoo Suites & Villas yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
10. Seluruh Staf Departemen *Food and Beverage* Sanctoo Suites & Villas yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

12. Bapak I Made Sudena dan Ibu Ni Komang Yoni Taurisnarningsih, S.E.,

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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, 8 Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penulisan	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. <i>Food and Beverage Department</i>	12
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	12
2. <i>Food and Beverage Product</i>	12
3. <i>Food and Beverage Service</i>	13
C. <i>Restaurant</i>	14
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	14
2. Klasifikasi <i>Restaurant</i>	14
D. Pengertian Pelayanan	15
E. Jenis-jenis Pelayanan di <i>Restaurant</i>	16

F. Pengertian <i>Rijsttafel</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	21
1. Lokasi Hotel	21
2. Sejarah Hotel	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	24
1. Bidang Usaha Sanctoo Suites & Villas	24
2. Fasilitas Sanctoo Suites & Villas	27
C. Struktur Organisasi.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Penyajian Hasil Observasi.....	41
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusi	60
BAB V PENUTUP.....	62
A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe-tipe Kamar	24
Tabel 3. 2 Penjualan Makanan dan Minuman.....	25

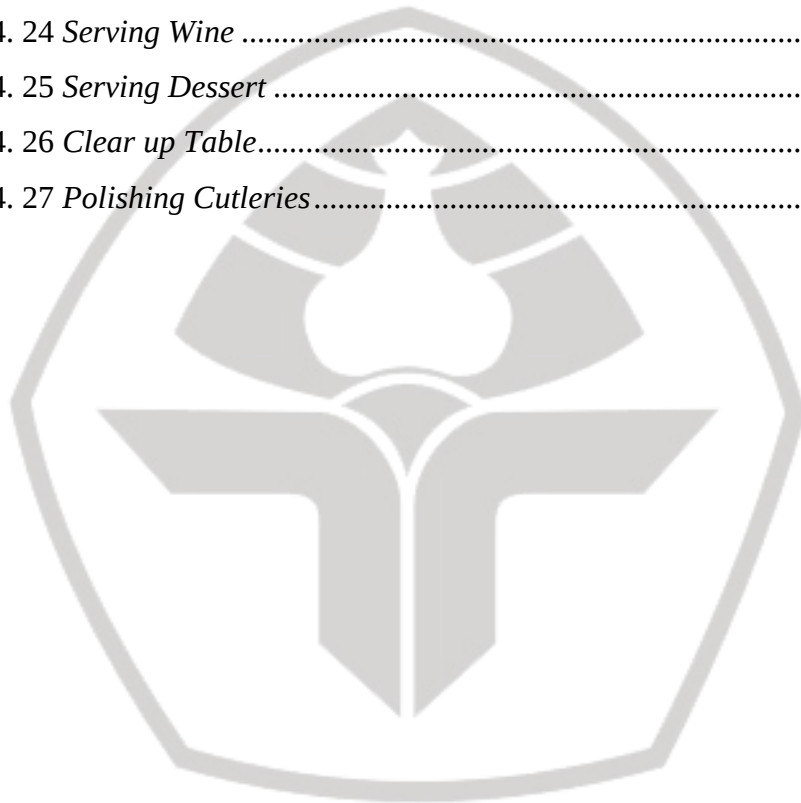


POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Sanctoo Suites & Villas	21
Gambar 3. 2 Sanctoo Suite Room	27
Gambar 3. 3 Suite Pool Access	28
Gambar 3. 4 Family Suite Room	28
Gambar 3. 5 Panoramic Suite Room.....	29
Gambar 3. 6 Residential Suite Room	29
Gambar 3. 7 One Bedroom Garden Pool Villa	30
Gambar 3. 8 One Bedroom Riverside Pool Villa.....	30
Gambar 3. 9 Cassowary Restaurant	31
Gambar 3. 10 Wantilan by Sanctoo	32
Gambar 3. 11 Swimming Pool.....	32
Gambar 3. 12 The Sanctoo Spa & Wellness	33
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi Food & Beverage Service	34
Gambar 4. 1 Persiapan diri Pramusaji.....	43
Gambar 4. 2 Persiapan Area Kerja.....	43
Gambar 4. 3 <i>Dinner Set Cutlery</i>	44
Gambar 4. 4 <i>Dessert Set Cutlery</i>	45
Gambar 4. 5 <i>Soup Spoon</i>	45
Gambar 4. 6 <i>Napkin</i>	46
Gambar 4. 7 <i>Placemat</i>	46
Gambar 4. 8 <i>Water Goblet</i>	47
Gambar 4. 9 <i>Wine Glass</i>	47
Gambar 4. 10 <i>Coaster</i>	48
Gambar 4. 11 <i>Centerpiece</i>	48
Gambar 4. 12 Lentera Lilin.....	49
Gambar 4. 13 <i>Name Tag</i>	49
Gambar 4. 14 Meletakkan <i>napkin</i> di atas <i>placemat</i>	50
Gambar 4. 15 <i>Set Up Cutleries</i>	50
Gambar 4. 16 <i>Set Up Water Goblet</i>	51

Gambar 4. 17 <i>Set Up Name Tag</i>	51
Gambar 4. 18 <i>Set Up Lentera Lilin dan Centerpiece</i>	52
Gambar 4. 19 <i>Cooking Class</i>	53
Gambar 4. 20 <i>Welcoming Guest by General Manager</i>	54
Gambar 4. 21 <i>Pouring Water</i>	54
Gambar 4. 22 <i>Serving Appetizer</i>	55
Gambar 4. 23 <i>Serving Main Course and Courtesy</i>	56
Gambar 4. 24 <i>Serving Wine</i>	57
Gambar 4. 25 <i>Serving Dessert</i>	58
Gambar 4. 26 <i>Clear up Table</i>	59
Gambar 4. 27 <i>Polishing Cutleries</i>	59



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Struktur Organisasi Sanctoo Suites & Villas

Lampiran 2. 1 *Final Set up* Royal Balinese Rijsttafel



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sanctoo Suites & Villas ini berlokasi di Jalan Ulun Suwi 2, Singapadu, Sukawati, Gianyar, Bali. Hotel ini memiliki jarak tempuh sekitar satu jam dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan 20 menit dari Ubud. Lokasi ini menjadi tempat yang ideal bagi wisatawan yang ingin menikmati suasana Bali secara lebih eksklusif. Sanctoo Suites & Villas menawarkan berbagai fasilitas unggulan, seperti 12 villa mewah, 29 kamar *suite*, restoran dan *bar, spa*, serta fasilitas lainnya yang dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal kepada tamu.

Keunikan Sanctoo Suites & Villas terletak pada lokasinya yang berada di kawasan Bali Zoo. Hal ini memberikan pengalaman berbeda bagi tamu, terutama wisatawan keluarga. Setiap tamu yang menginap di properti ini mendapatkan akses gratis ke Bali Zoo setiap harinya, dengan suasana yang dikelilingi flora dan fauna, tamu tidak hanya dapat beristirahat, tetapi juga menikmati aktivitas edukatif dan rekreasi yang menyenangkan. Anak-anak akan menikmati pengalaman ini, menjadikannya pilihan akomodasi yang sangat ideal bagi keluarga. Dalam operasional sanctoo suites & villas didukung dari peran berbagai departemen.

Sanctoo Suites & Villas memiliki tujuh departemen yang membawahi beberapa bidang, seperti *Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Human Resource Department* dan *Food and Beverage Department*.

Food and Beverage Department dibagi menjadi 2 yaitu, *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Kedua departemen ini berperan sangat penting dalam operasional hotel karena memegang tanggung jawab dalam ketersediaan makanan dan minuman. Departemen *Food and Beverage Service* bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap tamu yang berkunjung di restoran.

Di Sanctoo Suites & Villas memiliki dua restoran utama yang dikelola oleh departemen *Food and Beverage Service*, yaitu Wantilan by Sanctoo dan Cassowary Restaurant. Kedua restoran ini memiliki konsep serta jenis pelayanan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan tamu. Wantilan by Sanctoo difungsikan sebagai restoran yang melayani makan siang tamu dari program *Elephant Mud Fun* yang diselenggarakan oleh Bali Zoo, dengan konsep penyajian berupa *buffet*. Selain itu, restoran ini juga terbuka untuk tamu *in-house* yang ingin bersantap secara langsung. Wantilan turut menyediakan menu *A'la Carte*, khususnya menu anak-anak seperti *Chicken Dumpling*, *Fish & Chips*, *Chicken Burger*, *Spaghetti Bolognese*, *Margherita Pizza*, serta berbagai pilihan minuman *free-flow* yang dapat dinikmati sepuasnya.

Sementara itu, Cassowary Restaurant hadir dengan konsep *informal dining* yang lebih beragam. Restoran ini dilengkapi dengan area *cocktail lounge* atau *bar*, menyediakan berbagai pilihan *pool snack*, serta melayani *room service* bagi tamu yang menginap. Menu yang ditawarkan mencakup pilihan hidangan *A'la Carte* dengan variasi masakan internasional dan tradisional, antara lain *Spaghetti Carbonara*, *Beef Burger*, *Chicken Steak*, Soto Ayam, Bebek *Crispy*, Nasi Goreng

Bongkot, *Pork Ribs*, hingga *Tom Yum*. Selain layanan reguler, Cassowary Restaurant juga menawarkan berbagai aktivitas dan promosi menarik seperti kelas memasak (*Cooking Class*), kelas membuat jamu tradisional (*Making Jamu Class*), *Romantic Candlelit Dinner*, serta pengalaman kuliner khas Bali melalui Royal Balinese Rijsttafel. Dari kedua restoran ini memiliki peran sangat penting dalam mendukung pengalaman menginap tamu secara menyeluruh, khususnya dalam hal penyediaan layanan makanan dan minuman yang berkualitas serta bervariasi.

Sanctoo Suites & Villas memiliki salah satu program unggulan yang menjadi daya tarik utama, yaitu Royal Balinese Rijsttafel yang ditawarkan oleh Cassowary Restaurant. Istilah "*Rijsttafel*" berasal dari bahasa Belanda yang berarti "*Rice Table*" atau dalam Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai hidangan nasi yang disajikan bersama berbagai lauk-pauk di atas meja.

Program ini tidak hanya menawarkan pengalaman bersantap, tetapi juga melibatkan tamu dalam proses pembuatan hidangan itu sendiri. Sebagai bagian dari program, tamu diajak untuk mengikuti kelas memasak yang dipandu langsung oleh *executive chef*. Kelas ini memberikan kesempatan kepada tamu untuk belajar memasak hidangan autentik khas Bali, mulai dari hidangan pembuka (*appetizer*) hingga hidangan penutup (*dessert*), menu hidangan yang biasanya akan ditawarkan kepada tamu untuk program ini adalah Bebek Timbungan, Lawar Ayam, dan Sate Lilit. Setelah kelas memasak selesai, staf restoran akan mendekorasi meja dengan gaya khas Bali, menciptakan suasana yang elegan dan tradisional.

Hidangan yang telah disiapkan akan disajikan kepada tamu secara *course by course*, memberikan pengalaman bersantap yang berkesan. Program ini memiliki

harga yang cukup terjangkau sebesar Rp 1.800.000++/orang, dengan menggunakan bahan-bahan organik, segar, premium, dan berasal dari petani lokal Bali. Dalam satu kali sesi hidangan *Rijsttafel*, akan melibatkan minimal 2 orang dan maksimal 10 orang tamu dalam penyajian satu meja sesuai dengan jumlah partisipan. Dari program ini didominasi oleh *family trip* sebagai peserta, karena ingin mencoba pengalaman yang baru dengan suasana *Balinese*. Sehingga peminat dari program ini cukup banyak dan sangat antusias dalam mengikuti program.

Jika dibandingkan dengan dua Tugas Akhir terdahulu yang berjudul Pelayanan Dinner Balinese *Rijsttafel* oleh Pramusaji pada Cascades Restaurant di Hotel Viceroy Bali yang disusun oleh I Wayan Ngardiana (2023), meskipun sama-sama membahas mengenai pelayanan *Rijsttafel* dengan sistem *course by course*, namun pada tugas akhir terdahulu membahas mengenai program yang diadakan setiap hari Rabu yang diiringi dengan pertunjukan tari Bali dan tidak diawali dengan kegiatan kelas memasak. Sementara program *Rijsttafel* di Sanctoo Suites & Villas adalah program *guest activity* yang dapat diadakan kapan saja dengan melakukan *advance reservation* atas reservasi terlebih dahulu serta diawali dengan kegiatan kelas memasak.

Tugas Akhir kedua adalah Pelayanan Special Set Menu Dinner Celebration of Culinary Arts oleh Pramusaji Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali yang disusun oleh Ariesusanti (2024). Persamaan dengan tugas akhir ini sama-sama membahas mengenai pelayanan *dinner 5-course set menu*, namun dalam tugas akhir terdahulu membahas mengenai *event dinner* yang hanya diadakan sekali untuk memperkenalkan *Executive Chef* yang baru di Koral Restaurant dan juga

menghidangkan hidangan *western* serta tidak diawali dengan kegiatan *cooking class*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Tugas Akhir, “Pelayanan Program *Balinese Rijsttafel* pada *Cassowary Restaurant* di *Sanctoo Suites & Villas*”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan program *Royal Balinese Rijsttafel* pada *Cassowary Restaurant* di *Sanctoo Suites & Villas*?
2. Apa saja kendala-kendala dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut saat pelayanan program *Royal Balinese Rijsttafel* pada *Cassowary Restaurant* di *Sanctoo Suites & Villas*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Program *Balinese Rijsttafel* pada *Cassowary Restaurant* di *Sanctoo Suites & Villas* sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan pelayanan program *Royal Balinese Rijsttafel* pada *Cassowary Restaurant* di *Sanctoo Suites & Villas*.

- b. Menjelaskan hambatan-hambatan dan cara mengatasi hambatan tersebut saat pelayanan program *Royal Balinese Rijsttafel* pada *Cassowary Restaurant* di Sanctoo Suites & Villas.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
- b. Penulisan tugas akhir ini, mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- c. Mengetahui secara detail tentang Pelayanan Program Royal Balinese Rijsttafel.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- b. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun

dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang Pelayanan Program Royal Balinese Rijsttafel.

3. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat khususnya dalam penyempurnaan dalam hidangan Rijsttafel.
- b. Dapat mengambil tindakan yang tepat dalam mengatasi kendala-kendala dalam penyajian Rijsttafel.

E. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode yang berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung dan ikut berpartisipasi dalam pelayanan *Royal Balinese Rijsttafel* pada The Cassowary Restaurant di Sanctoo Suites & Villas.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan Bapak Mardiasa selaku *Food and Beverage Manager*, Bapak Juliawan *supervisor*, dan Bapak Bagus Tanaya selaku *waiter* mengenai pelayanan *Royal Balinese Rijsttafel* pada The Cassowary Restaurant di Sanctoo Suites & Villa.

c. Studi Kepustakaan

Penulis membaca berbagai literatur dan referensi seperti buku, jurnal yang berkaitan dengan *Food and Beverage Service*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Adapun metode analisis data dan penyajian hasil yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir yaitu metode dan teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap data-data terkait dengan Tugas Akhir menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir berupa:

- a. Metode penyajian secara formal dengan pemaparan data berbentuk tanda atau lambing, seperti gambar, bagan, tabel, dan sebagainya yang bersifat teknis.
- b. Metode penyajian secara informal dengan penyusunan rangkaian kalimat yang disusun sedemikian rupa berdasarkan data yang penulis peroleh dan telah dikumpulkan sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Pelayanan Program Royal Balinese Rijsttafel pada Cassowary Restaurant di Sanctoo Suites & Villas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Program Royal Balinese Rijsttafel pada Cassowary Restaurant di Sanctoo Suites & Villas dibagi menjadi 3 tahapan berikut:

- a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dibagi menjadi 3 tahapan dimulai dari persiapan diri yaitu dating 15 menit sebelum *shift* dimulai dengan memperhatikan *personal grooming*. Selanjutnya persiapan alat yang digunakan dalam Pelayanan Program Royal Balinese Rijsttafel yaitu, *dinner set cutlery, dessert set cutlery, soup spoon, napkin, placemat, water goblet, wine glass, coaster, centerpiece, lentera lilin, leaf based name tag*, kemudian dilanjutkan dengan *set up table*.

- b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan ini merupakan tahapan yang dilakukan saat Program Royal Balinese Rijsttafel berlangsung, dimulai dari pelaksanaan kegiatan *cooking class* yang akan dibantu oleh seorang *Executive Chef* dan seorang *runner* dan dipantau oleh seorang pramusaji. *Dinner* ini yang diawali dengan *warm welcome* dari *General Manager* kemudian pramusaji menyajikan hidangan atau *serving the dish* hingga *farewell* dengan tamu.

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir, pramusaji akan melakukan *clear up* pada *table* tamu pada saat seluruh tamu telah meninggalkan restoran, yang kemudian akan diakhiri dengan *polishing cutleries* dan menaruh kembali peralatan yang telah selesai digunakan ke penyimpanan masing-masing.

2. Kendala yang dihadapi dan cara mengatasi.

a. Kendala pertama yang dihadapi dalam pelayanan Royal Balinese Rijsttafel adalah risiko kontaminasi silang antara tamu dengan dan tanpa alergi. Solusinya adalah penggunaan alat memasak berkode warna (misalnya hijau untuk alergi dan merah untuk non-alergi) serta penyediaan bahan pengganti, seperti *chili flakes* atau jahe bubuk untuk pengganti lada hitam, dan tepung beras atau jagung untuk pengganti tepung terigu.

b. Kendala kedua yang dihadapi adalah pramusaji sering kali menghadapi tantangan dalam hal pembagian tugas. Pramusaji dapat kewalahan saat harus melayani makanan (*serving*), membersihkan meja (*clear up*), sekaligus menangani tamu reguler yang juga sedang *dine in* pada waktu yang bersamaan. mengatasi kendala ini, diperlukan sistem *job assignment*

yang terstruktur dan efisien. Sebaiknya, ada penugasan khusus bagi pramusaji yang secara eksklusif menangani program Royal Balinese Rijsttafel dan tamu reguler tetap dilayani oleh pramusaji yang berbeda, sehingga mereka dapat fokus sepenuhnya pada pelayanan program tersebut tanpa terganggu tugas lain.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan untuk meningkatkan Pelayanan Program Royal Balinese Rijsttafel pada Cassowary Restaurant di Sanctoo Suites & Villas sebagai berikut:

1. Menggunakan peralatan berkode warna dan menyediakan bahan alternatif.

Dengan menggunakan peralatan berkode warna untuk mencegah kontaminasi silang, serta menyediakan bahan pengganti sesuai alergi tamu, sehingga sesi *cooking class* dapat berjalan dengan lancar.

2. Pembagian *Manning* atau *Job Assignment* yang efisien.

Dengan adanya pembagian *Job Assignment* yang efisien akan lebih memudahkan staf *waiter* dalam melakukan pekerjaan, sehingga *waiter* lebih fokus dan tidak kewalahan dalam melayani program ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2022). *Peranan Foods and Beverages Product Section dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu di Hotel Royal Jember*. 14.
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.
- Ariesusanti, N. P. (2024). *Tugas akhir pelayanan special set menu dinner celebration of culinary arts oleh pramusaji koral restaurant di the apurva kempinski bali*.
- Asep Parantika, D. C. I. (2021). Analisa Kreativitas Up Selling Sebagai Bagian Tugas dan Tanggung Jawab Server di Sofia Restaurant The Gunawan Luxury Residence Jakarta Selatan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 6(1), 35–43.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Kencana.
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). *Peran dan Tugas Administrasi Food and Beverage Service pada Hotel Santika Bsd City Serpong*. 11.
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, 4(1), 10–21.
- Erianto, E. (2022). *Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests*. 11.
- I Wayan Ngardiana. (2023). Pelayanan Dinner Balinese Rijsttafel Oleh Pramusaji Pada Cascades Restaurant Di Hotel Viceroy Bali. *Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar*, 14.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Munthe, A. P. (2015). PENTINGNYA EVALUASI PROGRAM DI INSTITUSI PENDIDIKAN: Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan dan Manfaat. *Scholaria : Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 5(2), 1. <https://doi.org/10.24246/j.scholaria.2015.v5.i2.p1-14>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). *Peran Reservasi dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung*. 7.
- Nuralam, K. (2017). *Koordinasi Kerja Food and Beverage Service dengan Food and Beverage Product dalam Operasional Breakfast di Hotel Aston Tanjungpinang*. 1–13.

http://www.answers.com/Q/Define_food_and_beverage_department

Nurlitasari, F., & Ikaningtyas, D. (2022). *Rijsttafel di Jawa Masa Kolonial Belanda (1900-1942)*. 1–23.

Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.

Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>

Subakti, A. G. (2019). Mengenal Pelayanan Rijsttafel Sebagai Bagian Dari Warisan Kolonial Belanda. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata* 2019, 4(2), 193–201.

Sudiarta, I. N. (2021). *Operasional Tata Hidang*. IPB International Press.



POLITEKNIK NEGERI BALI