

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN COOKING CLASS
OLEH STAFF KITCHEN DI COMMUNE RESTAURANT
UMANA BALI, LXR HOTELS & RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Ayu Sintya Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN COOKING CLASS
OLEH STAFF KITCHEN DI COMMUNE RESTAURANT
UMANA BALI, LXR HOTELS & RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Ayu Sintya Dewi
NIM. 2215823147**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN COOKING CLASS OLEH STAFF KITCHEN DI COMMUNE RESTAURANT UMANA BALI, LXR HOTELS & RESORT

Tugas Akhir Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Ayu Sintya Dewi
NIM. 2215823147**

**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 *cooking class* oleh Staff Kitchen di *Commune Restaurant* Umana Bali, LXR Hotels & Resort dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Proposal Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *cooking class* oleh Staff Kitchen di *Commune Restaurant* di Umana Bali, LXR Hotels & Resort 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:

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *Cooking Class* Oleh Staff Kitchen di *Commune Restaurant* Umana Bali, LXR Hotels & Resort dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *cooking class* oleh Staff Kitchen di *Commune Restaurant* Umana Bali, LXR Hotels & Resort 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 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. Kanah, S.P., M. Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.En, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Arnold Imanuel A. Pallo, selaku Training Manager/Human Resource Manager Hotel Umana Bali, LXR Hotels & Resort yang telah memberikan data untuk penyelesaian Tugas Akhir ini

8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak I Nyoman Sudiarsa dan Ibu Ni Ketut Tiani, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Bapak I Nyoman Widiarta dan Ibu Ni Made Ayu Artini, kedua Mertua dari penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
11. I Gede Putu Adi Satria Wibawa, suami dari penulis yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	1
TUGAS AKHIR.....	2
TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGHANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Hotel.....	11
1. Pengertian Hotel.....	11
2. Klasifikasi Hotel.....	12
B. Restaurant	13
1. Pengertian Restaurant	13
2. Klasifikasi Restaurant.....	14
C. Cooking Class	15
1. Pengertian Cooking Class.....	15
2. Manfaat Dan Keunggulan Cooking Class.....	16
D. Pelayanan	17
1. Pengertian Pelayanan	17

2. Jenis-Jenis Teknik Memasak.....	18
E. Staff Kitchen.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi Dan Sejarah Hotel Umana Bali, LXR Hotels & Resort	22
1. Lokasi Hotel	22
2. Sejarah Hotel.....	22
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Hotel	24
1. Bidang Usaha Hotel	24
2. Fasilitas Hotel.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Prosedur Dari Pelayanan Dari Cooking Class Oleh Staff Kitchen Di Commune Restaurant Umana Bali, Lxr Hotel & Resort	39
1. Tahap Persiapan	40
2. Tahan Pengolahan Makanan.....	56
3. Tahap Pengajaran.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Simpulan.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Wedding packages umana bali, LXR Hotels & Resorts	32
Tabel 4.1 Resep Bahan Halus (Base Genep)	49
Tabel 4.2 Resep Adonan	50
Tabel 4.3 Resep Sambal Matah	50
Tabel 4.4 Resep Bumbu garangasem	51
Tabel 4.5 Resep Kuah Jepang	52
Tabel 4.6 Resep Bastingan Seafood	53
Tabel 4.7 Resep Grill Fish	53
Tabel 4.8 Resep Sambal Embe	54
Tabel 4.9 Resep Bumbu Kuning	54
Tabel 4.10 Resep Kalas	55
Tabel 4.11 Resep Lawar	55

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel Umana Bali, LXR Hotels & Resort	22
Gambar 3.2 Villa Umana Bali, LXR Hotels & Resort.....	25
Gambar 3.3 Olivera Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort	27
Gambar 3.4 Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort	27
Gambar 3.5 Pad Pool Bar Umana Bali, LXR Hotels & Resort	28
Gambar 3.6 Mer Lounge Umana Bali, LXR Hotels & Resort	28
Gambar 3.7 Melasti Beach Umana Bali, LXR Hotels & Resort	29
Gambar 3.8 Kids Club Umana Bali, LXR Hotels & Resort	30
Gambar 3.9 Infinity Pool Umana Bali, LXR Hotels & Resort	30
Gambar 3.10 Wedding Venues Umana Bali, LXR Hotels & Resort.....	31
Gambar 3.11 Romantic Villa Umana Bali, LXR Hotels & Resort	31
Gambar 3.12 <i>Capacity Chart</i> Umana Bali, LXR Hotels & Resort	33
Gambar 3.13 Lohma Spa Umana Bali, LXR Hotels & Resort	34
Gambar 3.14 <i>Organization Chart</i> Umana Bali, LXR Hotels & Resort	35
Gambar 4.1 Tahap Persiapan.....	42
Gambar 4.2 Knife	43
Gambar 4.3 Cutting Board.....	44
Gambar 4.4 Stove.....	44
Gambar 4.5 Cutlery	45
Gambar 4.6 Hand Gloves	45
Gambar 4.7 Sauce Pan.....	46
Gambar 4.8 Spatula Stainless.....	46
Gambar 4.9 Bowl	47
Gambar 4.10 Plate	47
Gambar 4.11 Grill.....	48
Gambar 4.12 Base Genep	49
Gambar 4.13 Sambal Matah	51
Gambar 4.14 Alur Pembuatan Basa Genep.....	56

Gambar 4.15 Alur Pembuatan Adonan Sate Lilit	57
Gambar 4.16 Alur Pembuatan Sambal Matah	58
Gambar 4.17 Alur Pembuatan Bumbu Garangsem	59
Gambar 4.18 Alur Pembuatan Kuah Jepang	59
Gambar 4.19 Alur Pembuatan Bastingan Seafood	60
Gambar 4.20 Alur Pembuatan Grill Fish	61
Gambar 4.21 Alur Pembuatan Sambal Embe	62
Gambar 4.22 Alur Pembuatan Bumbu Kuning.....	63
Gambar 4.23 Alur Pembuatan Kalass	64
Gambar 4.24 Alur Pembuatan Lawar	65
Gambar 4.25 Set Up Cooking Class	69
Gambar 4.26 Kegiatan Cooking Class di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort	69



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali sebagai salah satu destinasi wisata paling terkenal di Indonesia, menawarkan potensi besar untuk pengembangan hotel berbasis budaya. Hal ini disebabkan karena di era globalisasi yang kian pesat, industri perhotelan dihadapkan pada tantangan untuk menyeimbangkan tuntutan modernitas dengan nilai-nilai budaya lokal. Hotel yang sebelumnya dianggap hanya sebagai struktur fisik yang menawarkan layanan akomodasi, makanan dan minuman dan layanan lain yang dimaksudkan untuk masyarakat umum yang dioperasikan secara profesional dan menguntungkan (Prianka, 2023:65). Saat ini, hotel semakin fokus pada kebijaksanaan pemerintah daerah yang menjadikan produk atau layanan hotel yang unik yaitu memadukan unsur budaya ke dalam industri perhotelan. Salah satunya adalah dengan memaksimalkan fungsi *restaurant* yang dimiliki hotel untuk mengadakan pelayanan kelas memasak (*cooking class*) bagi wisatawan yang menginap. Selain untuk menarik minat wisatawan untuk menginap di hotel, pelayanan *cooking class* tersebut juga dapat dimanfaatkan sebagai sumber peningkatan pendapatan bagi pihak hotel.

Umana Bali, LXR Hotels & Resort merupakan salah satu hotel yang menyelenggarakan *cooking class* sejak tahun 2023 dengan harga paket layanan sebesar Rp 3.500.000 net per pasangan yang pelaksanaannya dilakukan di Commune Restaurant yang ada di hotel tersebut. *Cooking class* sudah *include* dengan minuman yaitu *ice water*, durasi *cooking class* hanya 1-2 jam. *Cooking class* biasanya bersifat intimate dan eksklusif, hanya menerima 1–2 pasangan per

sesi. Aktivitas *cooking class* hanya untuk tamu yang menginap di Umana Bali, LXR Hotels & Resort. Hotel yang terletak di Ungasan, Kuta Selatan, Kabupaten Badung ini menawarkan petualangan kuliner dengan kelas memasak hidangan Bali dalam dua suasana kelas yang mempesona, yaitu suasana modern Commune Restaurant. Materi yang disampaikan pada kegiatan *cooking class* adalah memasak hidangan Bali dalam cita rasa dan teknik memasak hidangan Bali yang autentik, diikuti dengan santap siang bagi setiap peserta. Di bawah panduan chef terampil, peserta *cooking class* dapat menemukan rahasia di balik hidangan ikonis yang menggunakan berbagai bahan lokal terbaik. Peserta juga dapat menjajaki jantung budaya Bali dengan pilihan *local Balinese home* dengan menikmati masakan di dapur keluarga tradisional.

Keberhasilan dari pelayanan *cooking class* tidak terlepas dari peran staf kitchen dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan sebagai pesertanya yang menginap di Umana Bali, LXR Hotels & Resort. Staf kitchen dalam *event cooking class* bertanggung jawab dalam menerima dan menghadiri tamu-tamu, memberikan sambutan yang hangat dan kenyamanan kepada mereka, menerima serta menghidangkan pesanan makanan dan minuman, serta menjaga kebersihan restoran dan area sekitarnya dan juga menyiapkan meja makan untuk tamu-tamu yang datang selanjutnya. Kecepatan, ketepatan dan kompetensi staf kitchen sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada peserta *cooking class*. Staf kitchen harus dapat mengetahui apakah sudah memberikan pelayanan dengan maksimal atau belum melalui komentar tamu yang diberikan oleh tamu. Para tamu juga diajak untuk menyelami cerita, tradisi, dan nilai-nilai luhur yang diturunkan dari generasi ke generasi melalui masakan tradisional Bali.

Tujuan *cooking class* adalah untuk mewujudkan tatanan hidup masa kini yang berakar dari nilai-nilai Bali yang luhur. Adapun kegiatan para peserta yaitu *Village Walk*, yaitu mengajak setiap tamu berjalan menyusuri Desa Ungasan. Peserta juga diajak untuk menonton tari Bali pada saat ada pertunjukan tari Bali. Hal ini dilakukan sebelum mengakhiri pengalaman dengan pertunjukan pribadi. Di Umana Bali, LXR Hotels & Resort juga ada paket wisata Balinese Cooking Class untuk tamu yang menyukai kegiatan memasak.

Cooking class ini diselenggarakan di Commune Restaurant. Adapun penyelenggara utamanya adalah tim *kitchen* yang diketuai oleh Head Chef atau chef resort yang ditunjuk, dan Head Chef memilih staf *kitchen* yang diajak untuk menangani kegiatan ini. Peserta belajar teknik dan resep otentik dari staf profesional hotel. Staff *kitchen* berperan penting untuk memastikan kelancaran jalannya kelas dan proses belajarnya menyenangkan bagi peserta. Mereka bertanggung jawab atas berbagai tugas, mulai dari persiapan bahan hingga menjaga kebersihan dapur, sehingga koki atau instruktur dapat fokus pada pengajaran.

Berkaitan dengan pelayanan *cooking class* sebagai salah satu paket wisata, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mendasari dilakukannya penelitian ini. Palguna (2023) dalam observasinya menemukan bahwa penerapan program *cooking class* di Hotel Kamandalu Ubud dilakukan melalui penentuan menu, yaitu Gerang Asem Ayam dan Sate Lilit *with Steam Rice*. Penanganannya dimulai dengan mempersiapkan peralatan memasak sampai cara mengolah makanan hingga menyajikan makanan, dengan tahapan-tahapan mulai dari tahap persiapan, tahap pembuatan, dan tahap akhir. Tahap persiapan merupakan tahap awal bagi seorang *cook* sebelum melakukan atau mengolah makanan. Tahap persiapan meliputi

persiapan diri yaitu seorang *cook* harus menggunakan *uniform* sesuai standar yang sudah ditetapkan, persiapan peralatan yang digunakan untuk memperlancarkan dalam kegiatan produksi, dan terakhir persiapan bahan yaitu mempersiapkan semua bahan-bahan yang akan digunakan dalam proses produksi sesuai dengan hidangan yang akan dibuat. Pada tahap pembuatan Gerang Asem Ayam dan Sate Lilit *with Steam Rice* meliputi pembuatan bumbu bali, bumbu suna cekuh *spices*, dan bumbu saus kacang. Tahap akhir dalam proses pembuatan Gerang Asem Ayam dan Sate Lilit *with Steam Rice* terdiri dari menyiapkan *soup cup and saucer* untuk Gerang Asem Ayam dan *dinner plate* digunakan untuk Sate Lilit *with Steam Rice*, kemudian menata semua komponen makanan yang terdapat pada Gerang Asem Ayam dan Sate Lilit *with Steam Rice*.

Pada observasi yang dilakukan Wulandari et al. (2024) menunjukkan bahwa program *cooking class* dilakukan melalui aktivitas *home cooking* di Ubud Village Plate dengan menyediakan aktivitas *home cooking*. Pada kegiatan ini, mereka tidak hanya cara atau budaya memasak yang dapat disuguhkan dan dipraktikkan dengan wisatawan di *homestay*, melainkan juga nilai filosofis dari makanan tersebut sebagai sarana atau komponen yang dipersembahkan kepada Tuhan. Selain *home cooking*, pengemasan cerita dibalik makanan, dapat dilakukan melalui kegiatan *cooking class* dan *cooking school*. Di daerah Ubud, terdapat berbagai pilihan aktivitas *cooking class*. Di daerah Petulu, Ubud juga terdapat *cooking class* untuk mengenalkan masakan Bali pada kehidupan sehari-hari di rumah masyarakat lokal. Menu favorit di Paon Bali *Cooking Class* adalah sate lilit dan tempe manis goreng serta menu lain yang tersedia, di antaranya tipat cantok (sejenis gado-gado), pepes ikan hingga sayur urab. Menu yang diajarkan tersebut pun tercantum sebagai paket-

paket menu, dan seluruh paket memiliki harga yang sama dengan varian yang berbeda-beda.

Cooking class pada penelitian ini dilaksanakan di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort dengan materi memasak hidangan Bali dalam cita rasa dan teknik memasak hidangan Bali yang autentik di bawah panduan chef terampil. Dibandingkan dengan hasil observasi yang dilakukan Wulandari et al. (2024) dengan melibatkan masyarakat dalam pariwisata gastronomi, penelitian ini secara spesifik dengan melibatkan *chef* profesional dan staf kitchen dengan peserta yaitu pasangan wisatawan yang menginap di Umana Bali, LXR Hotels & Resort.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis yaitu:

1. Bagaimanakah pelayanan *cooking class* oleh staf kitchen di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *cooking class* oleh staf kitchen di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Cooking Class* oleh Staf kitchen di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuannya dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *cooking class* oleh staf kitchen di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort.
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *cooking class* oleh staf kitchen di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi 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 penelitian dan analisis yang berkualitas di bidang tertentu.
- 3) Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa terhadap topik penelitian yang dipilih.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi perpustakaan di Kampus Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan bisa menjadi bahan pembelajaran untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca yang ingin menambah ilmu pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.

- 2) Meningkatkan citra Politeknik Negeri Bali dalam bidang penelitian dan menghasilkan lulusan yang berkualitas.
- 3) 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 *cooking class* oleh staf kitchen.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan *cooking class* oleh staf kitchen di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort.
- 2) Memahami kebutuhan dan keinginan tamu terhadap pelayanan *cooking class* sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan tamu agar tamu dapat memberikan komentar yang positif.
- 3) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam menangani pelayanan *cooking class*

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Pada tugas akhir ini menggunakan metode dan teknik pengumpulan data berupa:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu metode untuk mengumpulkan data penelitian dengan sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural (Suwendra, 2020:43). Pada tugas akhir ini, observasi dilakukan dengan cara

terlibat secara langsung dalam penanganan *cooking class* di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh seorang pewawancara sebagai penanya dan narasumber sebagai orang yang ditanya. Kegiatan ini dilakukan untuk mencari sebuah informasi, meminta keterangan, atau menanyakan pendapat tentang suatu permasalahan kepada seseorang (Suwendra, 2020:55). Pada tugas akhir ini wawancara dilakukan terhadap *Human Resource, Food and Beverage Manager, Executif chief*, serta staf staf kitchen sesuai dengan pedoman wawancara. Hal-hal yang ditanyakan dalam wawancara yaitu: menu atau bahan makanan yang akan diolah pada saat *cooking class*, jumlah peserta *cooking class*, berbagai kegiatan dalam *cooking class*, mulai dari tahap persiapan, tahap pembuatan, dan tahap akhir, serta waktu yang diperlukan dalam *cooking class*, serta penanganan *cooking class* oleh staf kitchendi Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan, pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan, kliping, dan bahan referensi lainnya (Suwendra, 2020:68). Pada tugas akhir ini dokumentasi dilakukan dengan mengambil foto di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort.

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah proses membaca sejumlah referensi yang rata-rata berupa tulisan (baik buku, artikel, jurnal, dan lain-lain) yang nantinya dijadikan sebagai sumber rujukan untuk tulisan yang disusun (Suwendra, 2020:106). Pada tugas akhir ini sumber bacaan berasal dari buku-buku, artikel, jurnal dan literatur lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, *cooking class*, tata hidangan, serta *Food & Beverage Production*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode dan Teknik Analisis Data

Pada sub bab ini dijelaskan metode analisis data dan teknik yang digunakan dalam penulisan tugas akhir. Metode analisisnya adalah deskriptif kualitatif dengan tekniknya adalah pemaparan mengenai masalah yang diangkat sesuai dengan rumusan masalah (Abdussamad, 2021:203), yaitu bagaimanakah pelayanan *cooking class* oleh staf kitchen di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort dan apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *cooking class* oleh staf kitchen di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort.

b. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Pada bagian ini dipaparkan metode dan teknik penyajian hasil analisis. Hasil analisis data perlu disajikan agar pembaca dapat menikmati paparan hasil analisis. Ada dua metode dan teknik penyajian analisis data yaitu metode formal dan informal. Metode formal adalah metode penyajian dengan menggunakan statistik berupa angka dan tabel, sedangkan metode informal adalah metode penyajian dengan menggunakan uraian kata-kata biasa agar terkesan rinci dan terurai maka hasil analisis disajikan dengan metode formal dalam bentuk tabel sedangkan

metode informal disajikan dengan menggunakan deskripsi-deskripsi yang bersifat kualitatif (Sugiyono, 2022:241).



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian tentang pelayanan *cooking class* oleh staf kitchen di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bekaitan dengan pelayanan *cooking class* oleh staf kitchen di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort, staf kitchen bertanggung jawab atas kelancaran program *cooking class*, mulai dari persiapan hingga pembersihan. Tugas-tugas ini mencakup menyiapkan area *cooking class*, menyambut dan mengarahkan peserta, membantu koki, menyajikan makanan dan minuman, serta membersihkan area setelah acara selesai. Secara keseluruhan, pelayanan *cooking class* oleh staf kitchen di Commune Restaurant Umana Bali, LXR Hotels & Resort dapat dideskripsikan sebagai berikut:
 - a. Tahap persiapan. Pada tahap ini, staf kitchen perlu mempersiapkan seperti bahan-bahan dan peralatan cooking class, serta mempersiapkan kebersihan area cooking class.
 - b. Tahap pelaksanaan. Beberapa pelayanan yang dilakukan staf kitchen adalah: mempersiapkan bahan-bahan, base genep, adonan sate lilit, sambal matah, bumbu garangsem, kuah jepang, bastingan seafood, grill fish, sambal embe, bumbu kuning, kalas, lawar.
 - c. Tahap akhir. Pembersihan pada area cooking class

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Agyeiwaah, E., Otoo, F. E., Suntikul, W. dan Huang, W. J. 2019. Understanding Culinary Tourist Motivation, Experience, Satisfaction and Loyalty Using A Structural Approach. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(1), 295–299. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10548408.2018.1541775>.
- Anggraini, F. D. dan Utami, L. B. 2022. Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.70018/mb.v3i1.36>.
- Bardolet-Puigdollers, M. dan Fusté-Forné, F. 2023. A Sustainable Future for Food Tourism: Promoting the Territory through Cooking Classes. *Gastronomy*, 1(1), 32–43. <https://doi.org/10.3390/gastronomy1010004>.
- Bestari, N. M. P., Wiranatha, A. S., Suryawardani, I. G. A. O. dan Putra, I. N. D. 2022. Rejuvenating Cultural Tourism Through Gastronomic Creative Tourism in Ubud Bali. *MUDRA: Jurnal Seni Budaya*, 37(2), 136–145. <https://doi.org/https://doi.org/10.31091/mudra.v37i2.1938>.
- Bharmawan, A. S. dan Hani, N. 2022. *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Darmawijaya, I. G., Kanten, I. K. dan Puja, I. B. P. 2024. *Budaya Lokal Dalam Pengelolaan Hotel Berkelanjutan: Merajut Harmonisasi Tradisi dan Modernitas*. Yogyakarta: Mata Kata Inspirasi.
- Fatihudin, D. dan Firmansyah, M. A. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Keliwar, S. 2022. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Banyumas: Pena Persada.
- Kurniasih, D. 2021. *Kepuasan Konsumen: Studi Terhadap Word of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek*. Serang: Bintang Sembilan Visitama.
- Palguna, I. G. B. S. 2023. *Penerapan Program Cooking Class dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel di Kamandalu Ubud*. Politeknik Negeri Bali Badung.
- Prianka, W. G. 2023. Industri Perhotelan. In M. A. Wardana (Ed.), *Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata* (pp. 59–81). Badung: Intelektual Manifes Media.
- Qian, J., Lin, P., Wei, J., Liu, T. dan Nuttavuthisit, K. 2023. Cooking Class Travel

- in Thailand: An Investigation of Value Co-Creation Experiences. *SAGE Open*, 13(2), 1–12. <https://doi.org/10.1177/21582440231176994>.
- Rachmad, Y. E., Hidayat, T., Darmayasa, Bakty, A. F. M. A., Mulya, R. A. S., Nurjannah dan Rumawak, I. 2024. *Kebijakan & Manajemen Pariwisata*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rifai, M. S. A. 2023. Industri Pelayanan Food & Beverage. In M. A. Wardana (Ed.), *Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata* (pp. 83–101). Badung: Intelektual Manifes Media.
- Rinawati, W. dan Ekawatiningsih, P. 2019. *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: UNY Press.
- Safitri, L. A. 2022. Pentingnya Kemampuan Bahasa Inggris Bagi Waiter/Waitress Di Hotel Innside By Melia Yogyakarta. *Hotelier Journal*, 8(2), 18–23. <https://journal.pubmedia.id/index.php/pjpp/issue/view/97>.
- Sudiarta, I. N. 2021. *Operasional Tata Hidangan*. Denpasar: IPB Internasional Press.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwendra, I. W. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*. Badung: Nilacakra.
- Syahrul, Kamal, M. dan Hutahaeen, T. 2022. *Pengantar Bisnis Hospitaliti*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Wulandari, P. P., Tirtawati, N. M. dan Anggara, I. G. M. D. C. 2024. Cooking Experience di Ubud: Keterlibatan Masyarakat Dalam Pariwisata Gastronomi. *Jurnal Gastronomi Indonesia*, 11(1), 67–81. <https://doi.org/10.52352/jgi.v12i1.1402>.
- Syahrizal, S. (2017). Hygiene Sanitasi Penjamah Makanan Terhadap Kandungan Escherichia Coli Diperalatan Makan Pada Warung Makan. *Action: Aceh Nutrition Journal*, 2(2), 132. <https://doi.org/10.30867/action.v2i2.67>