TUGAS AKHIR

PELAYANAN HIDANGAN BALINESE RIB'S & BIB'S OLEH PRAMUSAJI DI UMA BAR COMO UMA UBUD

POLITEKNIK NEGERI BALI

Dewa Gede Adi Satria

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN HIDANGAN BALINESE RIB'S & BIB'S OLEH PRAMUSAJI DI UMA BAR COMO UMA UBUD

Dewa Gede Adi Satria
NIM 2215823273

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN HIDANGAN BALINESE RIB'S & BIB'S OLEH PRAMUSAJI DI UMA BAR COMO UMA UBUD

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

Dewa Gede Adi Satria
NIM 2215823273

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Hidangan Balinese Rib's & Bib's Oleh Pramusaji di Uma bar COMO Uma Ubud dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Hidangan Balinese Rib's & Bib's Oleh Pramusaji di Uma bar COMO Uma Ubud 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 inii, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom 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.

POLITEKNIK NEGERI BALI

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.PD., M.Eng, selaku Korprodi 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.
6. Ayu Dwi Yulianthi, S.E., M.Si.Ak. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir
7. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyususnan tugas akhir.
8. Bapak Gede Suteja selaku *General Manager* COMO Uma Ubud, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir.
9. Ibu Wayan Mawarni selaku *Human Resource Department* COMO Uma Ubud, yang telah memberikan bantuan berupa data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir.
10. Bapak Ida Bagus Gede Arimbawa selaku *Food and Beverage Manager* COMO Uma Ubud, yang telah memberikan bantuan berupa data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir.

POLITEKNIK NEGERI BALI

11. Bapak Anak Agung Rai Suarbawa Putra selaku *Assistant Food and Beverage Manager* COMO Uma Ubud, yang telah memberikan bantuan berupa data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir.
12. Rekan kerja dan *staff* di *Food and Beverage Service* COMO Uma Ubud, yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir.
13. Bapak Dewa Gede Anom dan Ibu Desak Nyoman Puriani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
14. Teman-teman di kelas 6 H Angkatan 2022 yang selalu membantu dan memberikan informasi kepada penulis dalam penyusunan 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.

Gianyar, Juli 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR i
HALAMAN SAMPUL DALAM ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR vi
HALAMAN 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 Penulisan 6
D Manfaat Penulisan 6
E Metode Penulisan 7
1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data 7
2 Metode Analisis dan Penyajian Hasil 9
BAB II LANDASAN TEORI 10
A Hotel 10
1 Pengertian Hotel 10
2 Klasifikasi Hotel 11
B *Food and Beverage Service Department* 13
1 Restoran 14
2 Jenis Restoran 14
C Pelayanan 15
1 Jenis Pelayanan 15
2 Pramusaji 17
D Menu 18
1 Jenis Menu 18
2 *Dinner* Menu 20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 22
A Lokasi dan Sejarah Hotel 22
1 Lokasi Hotel 22
2 Sejarah Hotel 23
B Bidang Usaha dan Fasilitas COMO Uma Ubud 24
1 Bidang Usaha COMO Uma Ubud 24
2 Fasilitas COMO Uma Ubud 30
C Struktur Organisasi 33

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41
A Penyajian Hasil Observasi 41
B Kendala yang Dihadapi dan Solusinya 51
BAB V PENUTUP.....54
A Simpulan 54
B Saran.....55
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar 31
Tabel 3.2 Resoran dan Bar 32
Tabel 3.3 *Yoga Activities* 33

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo COMO Uma Ubud 22
Gambar 3.2 Ubud *Rooms* 24
Gambar 3.3 *Terrace Room* 25
Gambar 3.4 *Garden Pool Villas* 25
Gambar 3.5 Uma *Pool Villas* 26
Gambar 3.6 *Pool Suites* 26
Gambar 3.7 *The* Uma *Villa* 27
Gambar 3.8 *The* COMO *Villa* 27
Gambar 3.9 Kemiri Restoran 28
Gambar 3.10 Uma Bar 29
Gambar 3.11 Uma *Cucina* 29
Gambar 3.12 *Meeting Room* 30
Gambar 3.13 COMO Shambala Spa 30
Gambar 3.14 Struktur Organisasi COMO Uma Ubud 34
Gambar 3.15 Struktur Organisasi Departemen *Food and Beverage Service* 34
Gambar 4.1 *Personal Grooming* 43
Gambar 4.2 *Standar Set Up Cutleries A La Carte Menu Uma Bar* 48
Gambar 4.3 *Standar Set Up Cutleries Set Menu Uma Bar* 48

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampitan 1 *Set Menu Balinese Rib's & Bib's*

Lampiran 2 *Serving Drink*

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

COMO Uma Ubud adalah salah satu hotel berbintang lima yang terletak di pinggiran kota Ubud. Hotel ini dikelilingi oleh hutan tropis dan lembah sungai Tjampuhan dengan menawarkan suasana yang sunyi dan menenangkan. COMO Uma Ubud beralamat di Jl. Raya Sanggingan Banjar Lungsiakan, Kedewatan, Ubud 80571 Gianyar. Dikelola oleh COMO *Hotels & Resorts,* hotel ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi dan pengalaman yang tidak terlupakan. COMO Uma Ubud memiliki total 46 kamar dengan menawarkan 7 tipe kamar berbeda yang dirancang dengan indah dan elegan. Selain kamar, untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap, hotel juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti, spa, kolam renang, gym, yoga pavilion, 3 unit restoran dan lain sebagainya.

COMO Uma Ubud juga memiliki struktur departemen yang terencana dengan baik untuk mendukung operasional hotel dan memastikan tamu mendapatkan pelayanan yang terbaik. Departemen tersebut diantaranya adalah *Front Office Department* yang bertanggung jawab dalam pelayanan tamu *check-in* dan *check-out, Housekeeping Department* yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu serta area hotel*, Accounting Department* yang bertanggung jawab atas transaksi keuangan hotel*, Human Resource Department* yang bertanggung jawab atas perekrutan dan kebutuhan karyawan*, Engineering Department* yang bertanggung jawab dalam pemeliharaan dan perawatan bangunan, kelistrikan, dan

POLITEKNIK NEGERI BALI

infrastruktur lainnya, *Spa Department* yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan pijat ataupun perawatan wajah dan tubuh, *Security Department* yang bertanggung jawab dalam memastikan keamanan seluruh area hotel, *Sales and Marketing Department* yang bertanggung jawab dalam mempromosikan hotel, *Food & Beverage Production Department* yang bertanggung jawab dalam pembuatan makanan, dan tentunya *Food & Beverage Service Department* yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makan dan minum.

Food and Beverage Service adalah salah satu departemen pokok yang terdapat di hotel. Departemen ini merupakan bagian dari *front of the house* hotel, sehingga peranan *Food and Beverage Service* sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu dan meningkatkan pendapatan hotel. Petugas *Food and Beverage Service* disebut dengan *Waiter/ss* atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan istilah pramusaji. Seorang pramusaji khususnya di Uma Bar COMO Uma Ubud memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melayani mulai dari tamu datang hingga meninggalkan restoran. Namun, seorang pramusaji tidak hanya berfungsi sebagai pelayan yang mengantarkan makanan dan minuman, tetapi juga sebagai kunci utama dalam memberikan pengalaman tamu yang luar biasa. Peran pramusaji sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra hotel, serta mendukung kelangsungan operasional restoran dan hotel secara keseluruhan. Tanpa pelayanan yang baik dari pramusaji, kelancaran operasional dan reputasi hotel akan sangat terganggu, yang bisa berdampak negatif terhadap hotel itu sendiri. Pada Uma Bar hanya memberikan pelayanan *drink, all day lunch & dinner.* Selain

POLITEKNIK NEGERI BALI

all day dinner di Uma Bar juga memiliki 2 *regular event dinner* yaitu *balinese rib's & bib's* dan *Indonesian street food.*

Balinese Rib's & Bib's merupakan salah satu *regular event dinner* yang terdapat di COMO Uma Ubud. *Dinner* ini diadakan di Uma Bar setiap hari senin dari pukul 17.30 sampai 21.30 WITA. Penamaan dari *event* ini menurut *Supervisor* Uma Bar dikarenakan menu yang tersedia dalam *event* ini adalah *balinese food* dan bumbu yang digunakan dalam proses memasak ini adalah bumbu khas Bali salah satunya basa rajang. Penggunaan kata *Rib's* sendiri berasal dari salah satu hidangan yang digunakan yakni iga atau dikenal dengan istilah *Ribs*. Sedangkan kata *Bibs* sebenarnya berasal dari kata *BBQ* karena teknik memasak yang digunakan dalam *dinner* ini adalah dengan cara dipanggang. Namun agar nama dari event dinner ini terdengar menarik dan unik maka kata *BBQ* dimodifikasi menjadi *Bib's* yang sampai saat ini *event* tersebut bernama Balinese Rib's & Bib's. Konsep dari *event* ini adalah beberapa hidangan akan dimasak di gerobak dengan cara di *grill* atau dipanggang yang dekat dengan restoran area agar tamu dapat melihat proses memasak secara langsung yang menjadikan *event* ini memiliki daya tarik tersendiri. Namun demikian tidak semua menu yang terdapat di Balinese Rib's & Bib's dapat dimasak pada gerobak. Ubi goreng adalah menu yang dimasak dengan menggunakan metode menggoreng atau *deep frying* sehingga harus dimasak di dapur utama atau *main kitchen.*

POLITEKNIK NEGERI BALI

Pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's dapat dinikmati dengan *a'la carte* ataupun *set menu* (4 hidangan) dengan harga Rp 320.000++ untuk satu *set menu* yang terdiri dari *starters, main course, side dish,* dan *dessert.* Balinese Rib's & Bib's

menawarkan hidangan khas Bali dengan menggunakan bumbu tradisional, seperti basa rajang, yang menjadi ciri khas maskan Bali. Hal ini menjadikan *event* Balinese Rib's & Bib's pilihan menarik bagi para tamu yang ingin merasakan makanan khas Bali. Menu yang ditawarkan juga bervaritif dan memiliki banyak opsi baik untuk *set menu* ataupun *a la carte menu*, sehingga tamu yang ingin menikmati hidangan ini memiliki banyak pilihan. Adapun daftar menu Balinese Rib's & Bib's adalah *selection of starters* dengan harga Rp 80.000++ per item (cumi-cumi, udang bumbu rujak, dan sayap ayam), kemudian *selection of main courses* Rp 150.000++ per item (Iga Bakar Basa Rajang, Ayam Panggang, Ikan Bakar, Uma Bacon, dan *Tofu* Sate), selanjutnya ada *selection of sides* dengan harga Rp 55.000++ per item (Jagung Bakar Suna Cekuh, Kol Matah, dan Ubi Goreng), terakhir terdapat *selection of desserts* dengan harga Rp 60.000++ per item (Pisang Rai dan Onde-Onde).

Terkait topik yang diambil dalam Tugas Akhir ini penulis mengambil dua buah judul Tugas Akhir sebagai pembanding yang mengangkat topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Salah satunya adalah tugas akhir yang ditulis oleh Sujana (2024) dengan judul "Pelayanan *Candle Light Dinner* oleh Pramusaji di Kepitu *Restaurant The* Kayon *Valley Resort* Ubud*"*. Salah satu persamaan yang dapat dilihat adalah mengenai tahapan pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji, yang meliputi tahap persiapan (*preparation*), tahap pelayanan (*serving*), dan tahap penutupan (*closing*). Sedangkan perbedaannya adalah mengenai jenis menu yang digunakan. Dalam pelayanan *candle light dinner* jenis menu yang digunakan berupa *table d'hote* atau berupa *set menu.* Sedangkan jenis

POLITEKNIK NEGERI BALI

menu yang diberikan berupa Balinese Rib's & Bib's memberikan dua opsi baik berupa *a la carte* atau *set menu.*

Selain itu, tugas akhir yang ditulis oleh Aprilianti (2024) dengan judul "Pelayanan Ajengan *Buffet Dinner Balinese Culture and Cuisine* oleh Pramusaji di Eden *Garden The Mulia, Mulia Resorts and Villas"*. Persamaan yang dapat dilihat dari tugas akhir tersebut adalah pelayanan *Balinese dinner* oleh pramusaji. Meskipun pelayanan yang diberikan sama yaitu *Balinese dinner,* terdapat pula perbedaan mencolok. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan. Jenis pelayanan *Balinese culture and cuisine* menggunakan sistem *buffet service* atau prasmanan dimana tamu akan mengambil hidangannya sendiri. Sementara jenis pelayanan menu yang ditawarkan dalam pelayanan hidangan *Balinese Rib's & Bib's* adalah *table service* yaitu, pelayanan dengan sistem *a la carte* menu dan *table d'hote (set menu*) dimana tamu akan duduk saja dimeja makan dan pramusaji akan datang ke meja tamu untuk melayani dan menghidangkan pesanan tamu. Oleh karena itu, baik kesamaan maupun perbedaan yang ditemukan dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan penting dalam penyusunan tugas akhir ini.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas dan juga referensi dari tugas akhir terdahulu maka penulis tertarik untuk mengangkat judul "Pelayanan Hidangan Balinese Rib's & Bib's oleh Pramusaji di Uma Bar COMO Uma Ubud".

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's oleh pramusaji di Uma Bar COMO Uma Ubud ?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan prosedur pelayanan Balinese Rib's & Bib's di Uma Bar COMO Uma Ubud dan bagaimana cara mengatasinya ?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan berdasarkan rumusan masalah diatas adalah :

a. Mendeskripsikan prosedur pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's oleh pramusaji di Uma Bar COMO Uma Ubud.
b. Menjelaskan kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's di Uma Bar COMO Uma Ubud dan cara mengatasinya.

POLITEKNIK NEGERI BALI

D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini antara lain :

1. Mahasiswa
    a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

b. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa dalam bidang *Food and Beverage Service,* khususnya dalam memberikan pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's oleh pramusaji di Uma Bar COMO Uma Ubud.

2. Politeknik Negeri Bali
   a. Sebagai sumber landasan dan menambah informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali tentang *Food and Beverage Service.*
   b. Sebagai bahan referensi untuk mahasiswa ataupun pihak lain di Politeknik Negeri Bali yang ingin mengetahui tentang pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's oleh pramusaji di Uma Bar COMO Uma Ubud.
3. Perusahaan COMO Uma Ubud
   a. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu, khususnya dalam memberikan pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's.
   b. Sebagai informasi bagi pihak hotel mengenai permasalahan dan hambatan yang dialami dalam memberikan pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's.

POLITEKNIK NEGERI BALI

E. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam mendapatkan data yang akurat dan valid, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut. Metode ini dipilih berdasarkan kesesuaian dengan topik penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, serta untuk memastikan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan melalui proses pengamatan dan pengindraan (Sugiyono, 2020). Penulis kemudian menyusun laporan berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan selama proses observasi berlangsung. Dalam konteks penelitian ini, penulis terlibat secara aktif dalam memberikan pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's di Uma Bar, sehingga dapat memperoleh informasi yang relevan dan mendalam mengenai proses, interaksi, dan pengalaman tamu selama pelayanan berlangsung.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk saling bertukar informasi, sehingga dapat membentuk pemahaman atau makna yang berkaitan dengan topik tertentu (Sugiyono, 2020). Dalam proses pengumpulan data ini, penulis melakukan wawancara terhadap staff di Uma Bar terkait pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's oleh pramusaji di Uma Bar COMO Uma Ubud. Dalam wawancara ini, penulis akan menggali informasi mengenai prosedur pelayanan serta tantangan atau kendala yang dihadapi selama proses pelayanan berlangsung.

POLITEKNIK NEGERI BALI

c. Studi Pustaka

Metode kepustakaan adalah upaya yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik atau permasalahan yang sedang atau akan diteliti, yang bersumber dari buku, laporan penelitian, karya ilmiah, tesis, disertasi, peraturan, ketetapan, buku tahunan, serta sumber tertulis

lainnya, baik dalam bentuk cetak maupun elektronik (Purnomo, 2015). Dengan memanfaatkan metode ini, penulis dapat memperoleh informasi yang mendalam mengenai teori, konsep, serta temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kendala atau masalah yang ingin dipecahkan dalam penulisan tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode Analisis Data Deskriptif Kualitatif

Metode analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Metode analisis ini bertujuan untuk memahami suatu fenomena tertentu, yang dapat berupa pengalaman subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya (Sugiyono, 2020). Fenomena tersebut dideskripsikan secara menyeluruh (holistik) dalam bentuk narasi atau kata-kata yang menggambarkan kondisi sebenarnya. Dalam hal ini penulis mendeskripsikan apa adanya sesuai dengan temuan yang diperoleh di lapangan selama Praktik Kerja Lapangan di COMO Uma Ubud.

b. Metode Penyajian Hasil Analisis Informal

Metode penyajian hasil analisis yang akan digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode informal. Metode informal merupakan cara penyajian data dengan menggunakan kata-kata yang sederhana, sehingga lebih mudah dipahami oleh pembaca (Puspawati, 2021). Penulis akan menyampaikan informasi secara terperinci serta mudah dipahami mengenai pelayanan hidangan Balinese Rib’s & Bib’s oleh pramusaji di Uma Bar COMO Uma Ubud. Sehingga pembaca dapat memahami dengan jelas proses, kendala, dan solusi yang ada dalam pelayanan tersebut di Uma Bar COMO Uma Ubud.

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya terkait pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's oleh pramusaji di Uma Bar COMO Uma Ubud, disimpulkan bahwa terdapat beberapa tahapan penting yang perlu dilaksanakan oleh pramusaji untuk memastikan kelancaran proses pelayanan serta mempermudah pelaksanaannya. Adapun tiga tahapan utama yang harus dijalankan oleh pramusaji adalah sebagai berikut.

1. Tahap Persiapan (*preparation*) dilakukan untuk memastikan kelancaran proses pelayanan dan mempermudah pelaksanaan. Tahap persiapan dibagi menjadi tiga yaitu, persiapan diri, persiapan peralatan, dan persiapan area kerja.
2. Tahap Pelayanan (*serving*) merupakan kegiatan dimana pramusaji memberikan pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's terhadap tamu. Pelayanan yang diberikan pramusaji harus mengikuti Standar Operasional Prosedur yang berlaku agar pelayanan yang diberikan kepada tamu maksimal dan memuaskan tamu.
3. Tahap Penutupan (*Closing*) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pramusaji setelah memberikan pelayanan terhadap tamu. Tahapan ini juga sangat penting dilakukan agar memastikan semua peralatan, bahan, dan area dalam keadaan bersih dan seperti semula agar siap digunakan besok kembali

POLITEKNIK NEGERI BALI

Namun dalam pelaksanaannya, terdapat pula hambatan dan kendala yang dihadapi oleh pramusaji yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan terhadap tamu kurang maksimal. Terdapat dua hambatan dan kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan tersebut. Pertama adalah kehabisan beberapa item makanan yang tersedia pada menu Balinese Rib's & Bib's. Solusi atas permasalahan tersebut adalah menyarankan menu alternatif lain kepada tanu. Kemudian kendala yang kedua adalah menu yang terdapat pada Balinese Rib's & Bib's tidak semua bisa dimasak di gerobak yang menyebabkan keterlambatan saat menghidangkannya. Hambatan tersebut dapat diatasi dengan cara pramusaji harus memberikan penjelasan yang jelas dan jujur kepada tamu mengenai estimasi waktu penyajian.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di bab sebelumnya khususnya mengenai hambatan dan kendala yang dialami dalam memberikan pelayanan hidangan Balinese Rib's & Bib's. Berikut adalah beberapa saran yang ingin di sampaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut**.**

1. Pihak dapur khususnya chef, dapat menambah stok item makanan yang sering habis duluan.
2. Menggangti menu yang metode memasaknya tidak dapat dilakukan secara langsung di *grill* gerobak.
3. Menempatkan staff tambahan atau *runner* khusus untuk pengambilan makanan dari *main kitchen* ke Uma Bar.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, A. P. (2018). Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Jogja Resto Dan Galeri Restoran Dan Galeri Seni Lukis Di Yogyakarta. *Jogja Resto Dan Galery*, 19–53.

Aprilianti, N. M.A.F (2024). *Pelayanan Ajengan Buffet Dinner Balinese Culture and Cuisine oleh Pramusaji di Eden Garden The Mulia, Mulia Resorts and Villas*. Tugas Akhir, Program Studi D3 Perhotelan, Politeknik Negeri Bali.

Devanty, K. (2022). *Restoran : Pengertian, Jenis, Tujuan dan Sistem Pelayanan*. Diakses pada 1 Juli 2025, dari https://interiordesign.id/restoran-pengertian-jenis-tujuan-dan-sistem-pelayanan/

Kuntari, R., & Tyaswening, E. (2023). *Dasar-Dasar Perhotelan*. Jakarta Selatan : Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi

Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, *15*(2), 60–66.

Purnomo. (2015). *Studi Kepustakaan.* Diakses pada Juli 202, dari https://www.scribd.com/doc/49046967/STUDI-KEPUSTAKAAN.

Puspawati, G. A. M. (2021). Penanaman Pendidikan Nilai Karakter Dalam Tari Sunaryanam Widya Anandam Di Smp Sunari Loka Kuta. *Widyadari: Jurnal Pendidikan*, *22*(1), 31–41. https://doi.org/10.5281/zenodo.4661160

Riyadi, A. (2019). *Hotel Resort Di Kawasan Wisata Alam Posong, Kab Temanggung*. 85–113. http://repository.unika.ac.id/19496/

Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.

Suardana, I. K. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, *3*(1), 1–12. https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/13

Sudiarta, I. N. (2021). *Operasional Tata Hidangan*. Denpasar : Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional.

Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March). https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en

POLITEKNIK NEGERI BALI

Sujana, I. K. (2024). *Pelayanan Candle Light Dinner oleh Pramusaji di Kepitu Restaurant The Kayon Valley Resort Ubud*. Tugas Akhir, Program Studi D3 Perhotelan, Politeknik Negeri Bali.

Tangian, D., Polli, B. D., & Permana, D. E. (2020). Foodservice 1 Pelayanan Di Restoran. *Modul*, 1–70. https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul Food Service 1 Pelayanan di Restoran.pdf

Tedi, S., & Denny, A. (2016) *Tugas Waiter Dan Waitress Terhadap Tingkat Pelayanan Tamu Di Food And Beverage Service Pada Summer Palace Chinese Restaurant Hotel Tentrem Yogyakarta Jurnal Pariwisata Indonesia, 11 (2)*.

Trianasari. (2021). *Buku Ajar Manajemen Makanan dan Minuman.* Malang : CV. Pustaka Learning Center

Waryono. (2018). Pendalaman Materi Food & Beverage Service. *Direktorat Pembelajaran, Kemenristekdikti RI.*, 1–24

POLITEKNIK NEGERI BALI