

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BBQ EVENT OLEH PRAMUSAJI DI THE KUMBUH RESTAURANT THE SANKARA RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Widi Artana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BBQ EVENT OLEH PRAMUSAJI DI THE KUMBUH RESTAURANT THE SANKARA RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Komang Widi Artana
NIM. 2215823274**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BBQ EVENT OLEH PRAMUSAJI DI THE KUMBUH RESTAURANT THE SANKARA RESORT AND SPA

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli
madya di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Komang Widi Artana
NIM. 2215823274**

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

KATA PENGANTAR

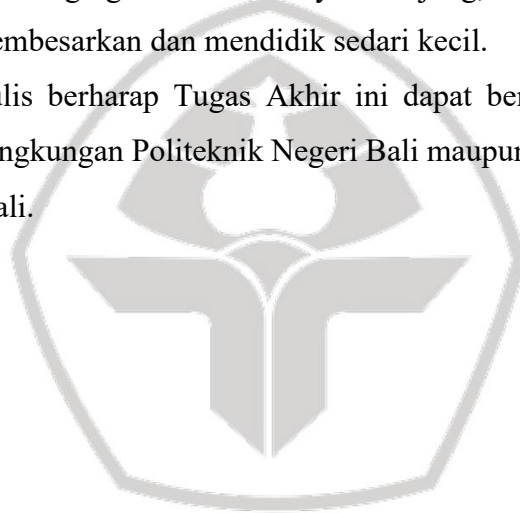
Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan BBQ Event Oleh Pramusaji di The Kumbuh Restaurant The Sankara Resort And Spa” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan BBQ Event Oleh Pramusaji di The Kumbuh Restaurant The Sankara Resort And Spa serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan 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 Koprodi D III 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 Laporan Tugas Akhir ini.

6. Made Suardani S.Pd., M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
7. I Made Sukanca Jaya, M.Fil.H selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak I Putu Suartama selaku Supervisor yang sudah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.Tugas Akhir.
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 Wayan Daging dan Ibu Ni Wayan Tunjung, 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.



Gianyar, Juli 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	iii
HALAMAN SAMPUL DALAM	iii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iiiv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat	4
1. Tujuan	4
2. Manfaat	4
D. Metode Penulisan	5
1. Metode Pengumpulan Data	5
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	7
B. Food And Beverage Department.....	9
C. Restaurant.....	10
D. Pramusaji.....	10
E. Pelayanan	10
F. Sanitasi & Hygine	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	12
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	12
1. Lokasi Hotel	12

2. Sejarah Hotel.....	13
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	14
1. Bidang usaha	14
2. Fasilitas	15
C. Struktur Organisasi	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Hasil Observasi	26
B. Kendala Yang Dihadapi Dan Solusinya.....	35
BAB V PENUTUP.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

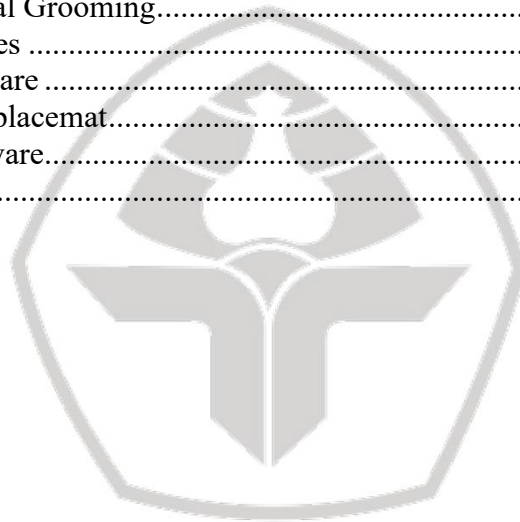
Tabel 3. 1 Tipe Kamar	15
Tabel 3. 2 Event Di The Kumbuh	20



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 The Sankara Resort And Spa	12
Gambar 3. 3 Deluxe Room	16
Gambar 3. 4 Deluxe Pool Villa.....	16
Gambar 3. 5 One Bed Room Pool Villa.....	17
Gambar 3. 6 Two Bed Room Pool Villa.....	18
Gambar 3. 7 The Kumbuh Restaurant	19
Gambar 3. 8 The Pool	20
Gambar 3. 9 Radha Spa.....	21
Gambar 3. 10 Shala Yoga	22
Gambar 3. 11 Struktur Organisasi The Sankara Resort And Spa	24
Gambar 3. 12 Struktur Organisasi Food And Beverage Service	24
Gambar 4. 1 Personal Grooming.....	27
Gambar 4. 2 Cutleries	30
Gambar 4. 3 Glassware	31
Gambar 4. 4 Wood placemat.....	31
Gambar 4. 5 Chinaware.....	32
Gambar 4. 6 Tray	32



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Sankara resort and spa merupakan resort yang berlokasi di jalan cempaka Br. Mas Kumbuh, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Jarak dari bandara Internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 1 (satu) jam perjalanan. Hotel berada dekat dengan Ubud *Traditional Art Market* dan Ubud *Palace* yang dapat ditempuh selama 20 (dua puluh) menit perjalanan. Selain itu, The Sankara Resort And Spa juga dekat dengan Tegalalang *Rice Terrace*, yang menawarkan pemandangan persawahan dengan desain sawah berundak/terassering. Pada hotel terdapat beberapa departement yang menjadi pendukung jalannya oprasional hotel yaitu seperti departemen front office, housekeeping, food and beverage product dan food and beverage service.

Salah satu departemen yang harus ada di hotel yaitu food and beverage departemen dimana departemen ini memiliki peran penting dalam proses pelayanan, khususnya pada bidang makanan dan minuman. Departemen ini dibagi menjadi dua bagian yaitu, food and beverage product dan food and beverage service. food and beverage service bertanggung jawab mencakup berbagai tugas yang berfokus pada penyajian makanan dan minuman kepada tamu. Restoran merupakan fasilitas yang harus dimiliki oleh hotel, Restoran menyediakan pelayanan makanan dan minuman, selain itu restoran juga menghasilkan sumber pendapatan tambahan yang sangat penting bagi hotel dan menjadi salah satu kontribusi utama dalam keseluruhan pendapatan hotel. The Kumbuh Restaurant menyediakan *Breakfast, Lunch, Dinner* dengan menu *A'la carte* yang terdiri dari

Appetizer, Soup, Maincourse dan *Dessert* untuk meningkatkan kepuasan tamu, tamu juga bisa menikmati pemandangan sawah yang indah sembari menikmati hidangan. Restoran ini juga menawarkan berbagai paket makanan salah satunya adalah *BBQ Dinner With Balinese Dance* dimana para tamu dapat menikmati hidangan sembari menonton tarian bali. Namun ketika *event* berlangsung masih banyak kendala dan tantangan yang dihadapi yang mempengaruhi kelancaran pelayanan. Dalam proses penyelenggaraan *event* pengalaman makan yang memuaskan tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan saja tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan *BBQ event* merupakan pengalaman kuliner yang menarik bagi pelanggan oleh karena itu pelayanan yang profesional dan efisien oleh pramusaji menjadi kunci utama dalam menciptakan suasana yang menyenangkan selama acara *BBQ* ini berlangsung. Kelebihan pada saat *event* ini berlangsung adalah pelayanan seorang pramusaji di The Kumbuh Restaurant ramah dan profesional serta sigap dalam melayani tamu, menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan selama acara *BBQ* berlangsung. Selain itu, *event* ini menawarkan pemandangan persawahan di Ubud yang indah dan asri sehingga dapat menjadi daya tarik tersendiri selama para tamu menyantap makanannya. Disamping itu, pramusaji tidak hanya menyajikan makanan tetapi juga mendampingi proses *live BBQ cooking* memberikan penjelasan soal jenis daging hingga rekomendasi saus, sehingga dapat memberikan pengalaman kuliner yang lebih interaktif. Kebersihan dan keamanan makanan juga selalu diterapkan oleh seorang pramusaji termasuk penggunaan sarung tangan sehingga meningkatkan rasa aman bagi tamu yang akan menikmati hidangan *BBQ*. Efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan harus

dilakukan dengan cepat dan teratur agar meminimalkan waktu tunggu yang pada umumnya 15-20 menit menjadi 10-15 menit.

Pada penelitian sebelumnya ada beberapa topik yang menjadi referensi penulis yaitu, Oleh (Luh Putu Arini, 2023) pelayanan *BBQ* oleh pramusaji di kaukau Restaurant pada arkamara dijiwa ubud dan perbandingan ke dua oleh (Ardana, 2023) pelayanan barbeque oleh waiter di Anantara uluwatu bali resort, Adapun persamaan antara kedua referensi dengan tugas akhir penulis yaitu membahas tentang pelayanan *BBQ event*. Adapun perbedaan antara kedua referensi dengan tugas akhir penulis yaitu pada kedua referensi menggunakan metode *buffe* pada pelayanan *BBQ event*-nya, sedangkan pada tugas akhir penulis menggunakan metode *a'la carte* pada pelayanan *BBQ event*-nya.

Tugas Akhir ini disusun untuk memberi gambaran yang jelas tentang peran dan pentingnya pelayanan *BBQ event* oleh pramusaji di restaurant, untuk itu tugas akhir ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, sehingga Restaurant dapat menyelenggarakan acara *BBQ* yang lebih sukses dan profesional, dari penelitian yang telah dilakukan, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Pelayanan *BBQ Event* Oleh Pramusaji Di The Kumbuh Restaurant The Sankara Resort And Spa”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan *BBQ Event* Oleh Pramusaji Di The Kumbuh Restaurant Pada The Sankara Resort And Spa ?

2. Apa Sajakah Kendala Pelayanan *BBQ Event* Di The Kumbuh Restaurant Pada Sankara Resort And Spa dan cara mengatasinya ?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *BBQ Event* Oleh Pramusaji di The Kumbuh Restaurant The Sankara Resort And Spa adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk Mengetahui Bagaimanakah Pelayanan *BBQ Event* Oleh Pramusaji Di The Kumbuh Restaurant Pada The Sankara Resort And Spa?
- b. Untuk Mengetahui Apa Sajakah Kendala Pelayanan *BBQ Event* Oleh Pramusaji Di The Kumbuh Restaurant Pada The Sankara Resort And Spa?

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi diploma III jurusan pariwisata di politeknik negeri bali kampus Gianyar.
 - 2) Proses penulisan tugas akhir mengajarkan mahasiswa untuk mengatur waktu serta meningkatkan kedisiplinan dan ketekunan
 - 3) Mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan oleh Restaurant dalam menyelenggarakan *BBQ event* di The Kumbuh Restaurant.
- b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Digunakan sebagai acuan dan referensi bagi mahasiswa dalam Menyusun tugas akhir
- 2) Hasil penulisan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai ilmu dalam bagaimana cara seorang pramusaji melayani tamu dengan baik dan benar.

c. Perusahaan

- 1) Hasil penulisan tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi signifikan bagi Perusahaan dalam hal proses perbaikan inovasi.
- 2) Digunakan sebagai acuan ide-ide inovatif yang dapat diterapkan di Perusahaan baik dalam hal produk, strategi bisnis dan tentang pelayanan.

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

Mengumpulkan data dengan cara mengamati perilaku atau kejadian yang sedang berlangsung disertai mencatat objek yang diteliti secara langsung di The Sankara Resort And Spa.

b. Wawancara

Teknik ini melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden untuk mendapatkan informasi mendalam dengan cara mewawancarai para staff.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang dibuat pada BAB IV perihal pelayanan *BBQ event* yang dilaksanakan oleh pramusaji The Kumbuh Restoran di The Sankara Resort And Spa dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *BBQ event* dapat dibagi menjadi tiga tahapan dalam pelaksanaannya terdiri dari:

- a. Tahap Persiapan

Dalam tahap persiapan *event* ini dapat dibagi menjadi tiga tahapan yang dilakukan yaitu dimulai dari tahap persiapan diri, tahap persiapan tempat dan tahap persiapan peralatan yang akan digunakan.

- b. Tahap Pelaksanaan

Dalam proses pelayanan *BBQ event* ini dilakukan sesuai dengan yang ditetapkan oleh The Kumbuh Restoran yaitu:

- 1) *Wellcoming The Guest*
- 2) *Ask For Room Number And Booking Table*
- 3) *Escoting The Guest*
- 4) *Taking Order Drink*
- 5) *Serving Drink*
- 6) *Serve BBQ Course*
- 7) *Clear Up Plate*
- 8) *Ask Guest Satisfying For Food*
- 9) *Ask Signature For BBQ Dinner Bill*

10) *Farewell Guest*

c. Tahap akhir

Pada tahap akhir ini yang dilakukan oleh seorang pramusaji adalah merapikan tempat *event* seperti menata dan merapikan meja kembali diletakkan pada tempatnya, dan merapikan area restoran tempat *event* berlangsung.

2. Kendala dan solusi yang dihadapi pada saat pelayanan *BBQ event* :

- a. Kendala bahasa yang menghambat komunikasi dengan para tamu. Solusi dari kendala ini adalah melakukan pembelajaran secara otodidak, lewat internet dan melakukan komunikasi langsung dengan tamu.
- b. Kebatasan pengetahuan tentang menu apa saja yang disajikan pada saat *event BBQ* berlangsung, karena setiap *event* mempunyai ciri khas masing – masing. Solusi dari kendala ini adalah menginformasikan terlebih dahulu kepada tamu sebelum join *BBQ event*.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan kedepannya untuk meningkatkan pelayanan *BBQ event* di The Sankara Resort And Spa terdiri dari:

1. Untuk mengatasi keterbatasan bahasa asing maka seorang pramusaji harus belajar lebih giat lagi dan memanfaatkan media sosial dan belajar secara otodidak ataupun kursus bahasa asing.
2. Sebaiknya setiap akan melaksanakan *BBQ event* para pramusaji selalu menjaga kebersihan di area restoran agar lingkungan restoran tetap terlihat rapi dan nyaman, sehingga tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153–1176. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.418>
- Ardana, I. P. S. (2023). *Pelayanan Villa Barbeque Oleh Waiter Di Anantara Uluwatu Bali Resort*.
- Auliya, A., & Aprilia, D. N. (2016). Pengaruh Hygiene Pengolahan Makanan Terhadap Kualitas Makanan Di Hotel Aston Rasuna Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 2(2), 216–227. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Hygiene+Pengolahan+Makanan+Terhadap+Kualitas+Makanan+Di+Hotel+Aston+Rasuna+Jakarta&btnG=
- Dwi Poetra, R. (2019). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- Lestari, T. (2021). Peranan Food and Beverage Department Pada Hotel Istana Jember the Role of Food and Beverage Department At Istana Hotel Jember. *Travel Agent*.
- Luh Putu Arini. (2023). *Jurusan pariwisata politeknik negeri bali*. 701981(0361), 2–3.
- Maryono, & Budiono, H. (2020). Jurnal basicedu. Jurnal Basicedu,. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 3(2), 524–532. <https://journal.uui.ac.id/ajie/article/view/971>
- Nanik Kustiningsih. (2021). *Manajemen Keuangan*. 9–28.
- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitrees

Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seruni Coffee Yogyakarta.
Jurnal Nusantara, 5(2), 6–12.

<http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/27%0Ahttps://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/download/27/31>

Rizky Mainanda. (2021). Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Promosi Hotel Di Kota Pekanbaru [Studi Akun Instagram @Mitrahotelkpu]. *Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau*, 36, 96.

Siallagan, P. B. (2023). *Perancangan Hotel Bintang 4 Di Samosir (Tema : Arsitektur Neo Vernakular)*. 2588–2593.

Sofiani, S. (2022). Pengaruh Restaurant Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Miss Unicorn. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 14–18.
<https://doi.org/10.56190/jdw.v2i1.15>

Susi Purniasih, & Andiani, N. D. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Fire Restaurant W Bali - Seminyak. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 342–351.
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i3.46717>

Yuliastri, Y., Atun Yulianto, dan, BSI Yogyakarta JIRingroad barat, A., & Gamping, A. (2013). Peranan Hygiene Dan Sanitasi Untuk Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Tamu Di Hotel Inna Garuda Yogyakarta. *Junal Khasanah Ilmu*, 4(2), 1–17.