

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN TAMU DENGAN FOOD RESTRICTION OLEH  
PRAMUSAJI PADA OCEAN POOL BAR DI THE MULIA  
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Ketut Aditya Karna Prananta**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN TAMU DENGAN FOOD RESTRICTION OLEH  
PRAMUSAJI PADA OCEAN POOL BAR DI THE MULIA  
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Ketut Aditya Karna Prananta**  
**2215823095**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN TAMU DENGAN FOOD RESTRICTION OLEH PRAMUSAJI PADA OCEAN POOL BAR DI THE MULIA MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Ketut Aditya Karna Prananta  
2215823095**

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Dengan *Food Restriction* Oleh Pramusaji Pada Ocean Pool Bar di The Mulia, Mulia & Villas Nusa Dua, Bali, dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan tamu dengan *food restriction* 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 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. Pa, 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 DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh Pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST., Par.M.Par, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Bapak I Putu Putra Juliana, selaku HRD The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis dalam melakukan kegiatan pelayanan kepada tamu.
8. Seluruh Staff The Mulia, Mulia Resort And Villas yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. I Made Situarsa dan Ni Wayan Ardiani, 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.

Badung, 1 Februari 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>                                      | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>                                    | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....</b>                | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>                                      | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                                        | <b>v</b>    |
| <b>LEMBAR PRNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>                           | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                           | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                               | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                            | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                            | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                         | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                       | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                              | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                             | 6           |
| C. Tujuan Dan Manfaat.....                                           | 6           |
| D. Metode Penulisan .....                                            | 8           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                                    | <b>10</b>   |
| A. Hotel .....                                                       | 10          |
| 1. Pengertian Hotel.....                                             | 10          |
| 2. Klasifikasi Hotel .....                                           | 10          |
| B. Bar .....                                                         | 12          |
| 1. Pengertian Bar.....                                               | 12          |
| 2. Jenis-jenis bar .....                                             | 13          |
| C. Food and beverage department .....                                | 14          |
| 1. Bagian-bagian food and beverage department.....                   | 14          |
| D. Pelayanan.....                                                    | 16          |
| E. Squence of service.....                                           | 17          |
| F. Pengerian food restriction.....                                   | 20          |
| G. Jenis-jenis food restriction.....                                 | 21          |
| H. Pramusaji .....                                                   | 21          |
| 1. Definisi Pramusaji.....                                           | 21          |
| 2. Persyaratan Pramusaji .....                                       | 22          |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>                        | <b>24</b>   |
| A. Lokasi dan Sejarah The Mulia, Mulia Resort & Villas.....          | 24          |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Mulia, Mulia Resort & Villas ..... | 25          |

|    |                                                            |    |
|----|------------------------------------------------------------|----|
| C. | Struktur Organisasi The Mulia, Mulia Resort & Villas ..... | 43 |
|----|------------------------------------------------------------|----|

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 47**

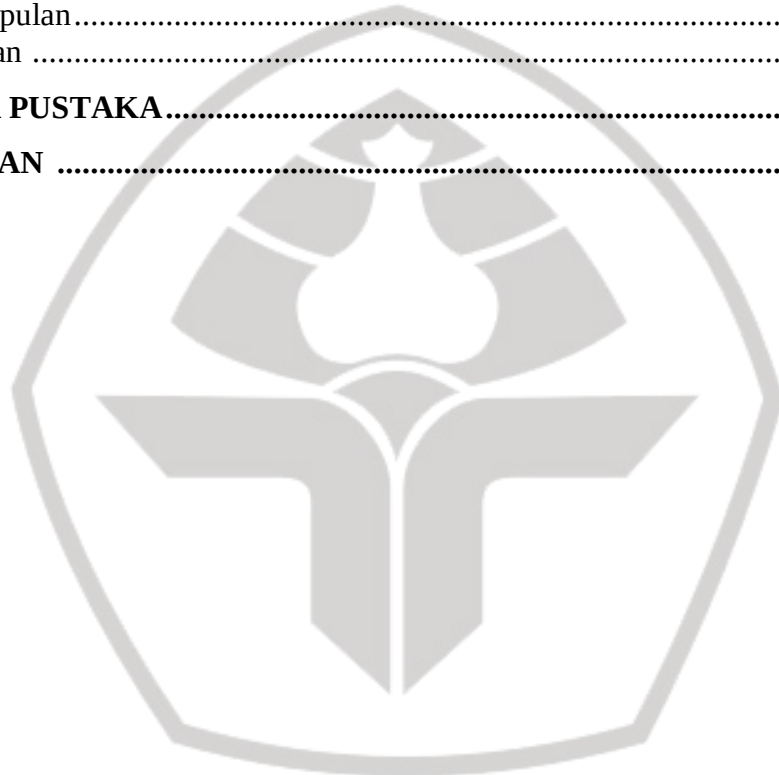
|    |                                 |    |
|----|---------------------------------|----|
| A. | Penyajian Hasil Observasi ..... | 48 |
| 1. | Tahap Persiapan .....           | 49 |
| 2. | Tahan Pelaksanaan .....         | 50 |
| 3. | Tahan Akhir .....               | 62 |
| B. | Hambatan yang dihadapi .....    | 64 |

#### **BAB V PENUTUP ..... 65**

|    |                |    |
|----|----------------|----|
| A. | Simpulan ..... | 65 |
| B. | Saran .....    | 66 |

#### **DAFTAR PUSTAKA..... 68**

#### **LAMPIRAN ..... 70**



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Tipe kamar The Mulia, Mulia Resort and Villas .....     | 26 |
| Tabel 3.2 Jenis restoran The Mulia, Mulia Resort and Villas ..... | 30 |
| Tabel 3.3 Bar The Mulia, Mulia Resort and Villas .....            | 35 |
| Tabel 3.4 Tipe ballroom The Mulia, Mulia Resort and Villas .....  | 41 |



POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR GAMBAR

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Logo The Mulia, Mulia Resort & Villas..... | 25 |
| Gambar 3. 2 Mulia Grandeur .....                       | 27 |
| Gambar 3. 3 Mulia Signature .....                      | 28 |
| Gambar 3. 4 Royal Suite .....                          | 28 |
| Gambar 3. 5 Premiere Suite .....                       | 29 |
| Gambar 3. 6 The Cafe .....                             | 30 |
| Gambar 3. 7 Soleil .....                               | 31 |
| Gambar 3. 8 Table 8.....                               | 31 |
| Gambar 3. 9 Cascade .....                              | 32 |
| Gambar 3.10 Edogin .....                               | 32 |
| Gambar 3.11 The Lounge.....                            | 33 |
| Gambar 3.12 Living Room.....                           | 34 |
| Gambar 3.13 In Room Dining .....                       | 34 |
| Gambar 3.14 Mulia Deli .....                           | 35 |
| Gambar 3.15 The Bar.....                               | 36 |
| Gambar 3.16 Sky Bar.....                               | 36 |
| Gambar 3.17 Zjs Bar & Lounge .....                     | 36 |
| Gambar 3.18 Ocean Pool Bar .....                       | 37 |
| Gambar 3.19 Courtyard Bar .....                        | 37 |
| Gambar 3.20 Gym.....                                   | 38 |
| Gambar 3.21 Mulia Kids.....                            | 39 |
| Gambar 3.22 Mulia Spa .....                            | 39 |
| Gambar 3.23 Struktur Organisasi The Mulia .....        | 42 |
| Gambar 3.24 Struktur Organisasi F&B.....               | 43 |
| Gambar 4.1 Persiapan diri.....                         | 49 |
| Gambar 4.2 Morning Briefing .....                      | 50 |
| Gambar 4.3 Ocean Bar Menu .....                        | 52 |
| Gambar 4.4 Captain order .....                         | 55 |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Gambar 4.5 Checking food ..... | 57 |
| Gambar 4.6 Clearing up .....   | 58 |
| Gambar 4.7 Bill .....          | 61 |



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kegiatan dalam pelayanan..... | 71 |
| Lampiran 2 Fasilitas Ballroom .....      | 72 |



POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

The Mulia Hotel, Mulia Resort & Villas Bali adalah salah satu hotel bintang lima yang terletak di Nusa Dua. The Mulia Hotel, Mulia Resort & Villas Bali resmi dibuka pada tahun 2012 sehingga beroperasi kurang lebih 13 tahun. The Mulia Hotel, Mulia Resort & Villas Bali, memiliki beberapa departemen di antaranya yaitu Front Office Department, Housekeeping Departemen, Food and Beverage Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department, Finance Department, Human Resource Department, Lost and Prevention department.

Food and Beverage Department merupakan bagian dari hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman untuk meningkatkan kepuasan tamu. Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product, meskipun departemen ini terbagi menjadi dua bagian, tetapi keduanya saling bergantung dan bekerja sama satu sama lain, karena tugas dan tanggung jawab dari kedua departemen ini sama yaitu memberikan pelayanan berupa makanan dan minuman yang diperlukan oleh tamu selama menginap di hotel. The Mulia Bali Resort mempunyai beberapa *main outlet*, di antara lain, The Café, Soleil, The Lounge, The Bar, Sky Bar, dan In Villa Dining,

The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali memiliki beberapa *outlet* Food and Beverage yang menawarkan pengalaman kuliner beragam. The Café buka dari 07:00 – 11:00 untuk *breakfast*, 12:00 – 15:00 untuk *lunch*, dan 18:00 – 23:00

untuk *dinner*. The Café menyajikan menu buffet internasional dengan *seating capacity* 320 untuk *indoor* dan 138 untuk *outdoor*. Soleil dikenal sebagai *fine dining* yang buka saat *sunday brunch* dan *dinner*, menghadirkan masakan Mediterania dan Pan-Asia, Soleil buka pada pukul 12:00 – 15:00 untuk *lunch* dan pukul 18:00 – 23:00 untuk *dinner*. Soleil mempunyai *seating capacity* 238 untuk *outdoor* dan 171 untuk *indoor*. The Lounge menawarkan layanan *high tea* dan minuman premium dalam suasana elegan, The Lounge buka pada pukul cocok untuk pertemuan santai dengan 112 *seating capacity*. The Lounge buka pada pukul 07:00 – 11:00 untuk *breakfast*, 12:00 – 15:00 untuk *lunch*, dan 18:00 – 23:00 untuk *dinner*. The Bar dan Sky Bar buka pada pukul 18:00 – 23:00 dengan konsep cocktail bar yang menyajikan berbagai minuman serta makanan ringan dalam suasana terbuka yang menghadap laut. In Villa Dining tersedia selama 24 jam untuk tamu yang ingin menikmati makanan di kamar atau vila secara privat, termasuk menu khusus untuk kebutuhan diet tertentu.

Salah satu hal yang paling vital dan harus diperhatikan oleh seorang pramusaji dan juru masak yaitu *food restriction*. *Food restriction* merupakan pembatasan atau modifikasi dalam pola makan seseorang, yang mencakup pengecualian atau pengurangan pada kelompok makanan tertentu. Pembatasan ini berasal dari beberapa alasan termasuk alergi, kondisi medis keyakinan agama dan gaya hidup. Contohnya adalah diet *vegetarian*, diet bebas *gluten* untuk penderita celiac, atau pantangan makanan dalam kepercayaan tertentu. Maka dari itu saat seorang pramusaji yang melakukan *taking order*, wajib untuk *double check food restriction* kepada tamu. Setelah pramusaji sudah mengonfirmasi *food restriction*

pada tamu tersebut, pramusaji akan berkomunikasi dengan juru masak agar memperhatikan *special request* yang sesuai dengan *food restriction* tamu tersebut.

Berdasarkan topik yang diambil dalam tugas akhir ini, ada beberapa persamaan dan perbandingan dengan beberapa tugas akhir sebelumnya. Isabela (2024) menuliskan. Evolution Restaurant Di Four Point By Sheraton Bali, proses hidangannya yaitu bagi tamu yang memiliki kebutuhan khusus seperti alergi terhadap *gluten*, *laktosa*, kacang-kacangan, makanan laut, dan *vegetarian*, Evolution Restaurant menyediakan makanan khusus yang disajikan di atas meja *buffet* agar tamu dapat mengambil makanan sendiri sesuai yang diinginkan. Sedangkan untuk Tugas Akhir pembanding kedua, Sanjaya (2024), Bvlgari Resort Bali menggunakan sistem semi buffet di mana para *staff incharge* dapat mengarahkan para tamu untuk mengambil makanan yang diinginkan dan sekaligus mencegah terjadinya alergi tamu yang kambuh sebab tidak paham dengan kandungan makanan terkait dengan alergi atau *dietary* yang dimiliki. Sementara itu, di The Mulia Nusa Dua, sistem penanganan tamu dengan kebutuhan makanan khusus dilakukan secara *customized service* melalui pramusaji. Saat proses pemesanan berlangsung, pramusaji akan secara proaktif menanyakan apakah tamu memiliki alergi atau pantangan tertentu. Apabila ada, maka pramusaji akan mencatat kebutuhan tersebut dan meneruskannya ke bagian dapur. Juru masak akan menyiapkan menu khusus yang aman dan sesuai permintaan, kemudian makanan disajikan langsung ke meja tamu.

Berdasarkan perbandingan beberapa Tugas Akhir sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa setiap tempat memiliki pendekatan berbeda dalam menangani

tamu dengan kebutuhan makanan khusus, baik karena alergi, pantangan, maupun preferensi diet tertentu. Evolution Restaurant menerapkan sistem buffet mandiri dengan menyediakan menu khusus yang memungkinkan tamu memilih makanan sesuai kebutuhannya. Berbeda dengan itu, Bvlgari Resort Bali menggunakan sistem semi buffet yang lebih terkontrol, di mana *staff incharge* turut mengarahkan tamu untuk memastikan keamanan konsumsi sesuai kondisi alergi atau *dietary* tertentu. Sementara itu, Mulia Nusa Dua, khususnya di *outlet* Ocean Pool Bar menerapkan pendekatan yang lebih personal melalui *customized service*, di mana pramusaji secara aktif menggali informasi terkait alergi atau pantangan dan menyampaikannya ke dapur untuk disiapkan menu khusus yang aman. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pemilihan metode pelayanan disesuaikan dengan konsep restoran dan tingkat interaksi yang ingin dibangun antara tamu dan staf. Namun secara umum, semua tempat mengedepankan prinsip kehati-hatian dan kepuasan tamu dalam menangani kebutuhan makanan khusus.

The Mulia Hotel Bali dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga aman, personal, dan responsif terhadap kebutuhan individual tamu. Pemilihan judul "Pelayanan Tamu dengan *Food Restriction* oleh Pramusaji pada Ocean Pool Bar di The Mulia Hotel Bali" dilatarbelakangi oleh meningkatnya kesadaran dan kebutuhan tamu terhadap pola makan khusus (*food restriction*), seperti alergi makanan, intoleransi laktosa, diet *vegetarian*, *gluten-free*, hingga kebutuhan medis tertentu. Sebagai salah satu hotel bintang lima bertaraf internasional

Food and Beverage Outlet adalah bagian dari fasilitas hotel yang menyediakan layanan makanan dan minuman bagi tamu, baik dalam bentuk restoran, kafe, bar, lounge, maupun layanan kamar (room service). Setiap outlet biasanya memiliki konsep, menu, dan suasana yang berbeda sesuai kebutuhan tamu, seperti *fine dining*, *buffet*, atau *casual dining*.

Ocean Pool Bar sebagai salah satu fasilitas unggulan hotel, memiliki karakteristik pelayanan terbuka dan *semi-outdoor* yang melayani beragam jenis minuman, *light meals*, dan *snack*. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam proses penyajian, terutama dalam mengantisipasi risiko alergi atau kesalahan bahan makanan yang dapat berdampak pada kenyamanan bahkan keselamatan tamu.

Pelayanan tamu dengan *food restriction* di Ocean Pool Bar, bertujuan untuk memahami lebih dalam bagaimana standar operasional diterapkan secara praktis dalam situasi nyata, serta sejauh mana koordinasi antara *frontliner* dan dapur dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai. Kajian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem pelayanan makanan di industri *hospitality* yang lebih inklusif, aman, dan profesional.



## B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan kepada tamu dengan *food restriction* oleh pramusaji pada Ocean Pool Bar di The Mulia Hotel, Mulia Resort & Villas Bali?
2. Apa sajakah kendala dan solusi yang dilakukan oleh pramusaji dalam melayani tamu dengan *food restriction*?

## C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir ini Adalah:

### 1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Menjelaskan pelayanan oleh pramusaji kepada tamu dengan *food restriction* oleh pramusaji pada Ocean Pool Bar di The Mulia Hotel, Mulia Resort & Villas Bali.
- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi pramusaji saat melayani tamu dengan kebutuhan makanan khusus, serta cara yang dilakukan untuk mengatasinya.

### 2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Food and Beverage Service.
- 3) Mengetahui secara detail tentang pelayanan tamu dengan *food restriction* oleh pramusaji pada Ocean Pool Bar di The Mulia, Mulia & Villas Nusa Dua, Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) 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.
- 2) 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 *food restriction*.

c. Bagi The Mulia Hotel, Mulia Resort & Villas Bali

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan tamu dengan *food restriction*.
- 2) Perusahaan dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat melayani tamu dengan *food restriction*.

## D. Metode Penulisan

### 1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

#### a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung aktivitas di lapangan. Dalam hal ini, pengamatan terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji kepada tamu dengan *food restriction*. Selama observasi, penulis turut mencatat berbagai tindakan, dan interaksi yang berlangsung di area restoran saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di The Mulia Hotel, Mulia Resort & Villas Bali.

#### b. Wawancara

Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung melalui tanya jawab antara penulis dengan narasumber yang memiliki keterlibatan dalam pelayanan makanan dan minuman, khususnya pramusaji dan staf terkait. Wawancara ini dilakukan kepada 3 orang pramusaji, 1 orang *captain* dan 2 orang *supervisor*. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pemahaman tentang standar pelayanan tamu dengan *food restriction* khususnya di *outlet* Ocean Pool Bar, tantangan yang dihadapi dalam menangani permintaan khusus tamu, serta solusi yang diterapkan untuk memastikan kenyamanan tamu dengan kebutuhan makanan khusus.

#### c. Studi Kepustakaan

Dalam menulis Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan tamu dengan *Food Restriction* oleh Pramusaji pada Ocean Pool Bar di The Mulia Hotel, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua, Bali, penulis menggunakan metode studi kepustakaan dengan cara mengumpulkan data melalui majalah, artikel, naskah dari internet dan laporan yang sudah ada, sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih terjamin. Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan membaca, menelaah, dan merangkum literatur dari berbagai sumber seperti buku teks, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen terdahulu yang berkaitan dengan topik pelayanan makanan di industri perhotelan.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penulisan tugas akhir ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu untuk menjelaskan secara rinci dan sistematis mengenai pelaksanaan pelayanan terhadap tamu dengan *food restriction*. Data yang dikumpulkan dianalisis secara induktif, yaitu dengan mengkaji fakta dan temuan lapangan, kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan makna yang muncul dari data tersebut.

Hasil temuan disajikan dalam bentuk uraian naratif yang menjelaskan situasi secara aktual di lapangan. Penyajian dilengkapi dengan tabel, kutipan wawancara, atau dokumentasi pendukung apabila diperlukan, dengan penekanan pada pemahaman mendalam terhadap proses dan tantangan pelayanan, bukan pada perhitungan statistik atau angka kuantitatif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian mengenai pelayanan dengan *food restriction* oleh pramusaji pada Ocean Pool Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu dengan *food restriction*, terdapat tiga tahapan utama yang dilakukan oleh pramusaji, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Ketiga tahapan tersebut harus dilaksanakan secara sistematis dan sesuai standar operasional guna menjamin keamanan dan kepuasan tamu.
  - a. Tahap persiapan terbagi menjadi dua bagian, yaitu persiapan diri dan persiapan kerja. Persiapan diri mencakup kehadiran pramusaji tepat waktu sebelum *shift* dimulai, menggunakan seragam lengkap sesuai standar hotel, menjaga kebersihan tubuh dan kuku, serta membawa alat kerja pribadi seperti *captain order* dan pulpen. Sementara itu, persiapan kerja mencakup pengecekan *food availability* ke *kitchen*, menyiapkan peralatan makan, *folding napkin*, memastikan ketersediaan *item* di *side station*, serta mengikuti *briefing* pagi bersama supervisor untuk mendapatkan informasi penting terkait tamu, menu, dan operasional harian.

- b. Tahap pelaksanaan meliputi proses pelayanan langsung kepada tamu yang berada di area Ocean Pool Bar, termasuk *welcoming the guest*, *presenting the menu* dengan menjelaskan simbol-simbol *food restriction*, *taking order* dengan mencatat *special request* tamu secara detail, *serving drinks*, *serving food* dan kebutuhan khusus tamu, *clear up* meja setelah tamu selesai makan, *presenting the bill* dengan memfasilitasi berbagai metode pembayaran (*cash*, *credit card*, atau *room charge*), serta *farewell the guest* sebagai bentuk penutupan pelayanan yang hangat dan sopan.
- c. Tahap akhir meliputi pembersihan area bar, merapikan kursi dan meja, mengembalikan *ice cream cart* ke *cold kitchen*, menghitung linen kotor untuk dikirim ke laundry, serta memastikan seluruh peralatan telah kembali ke tempat semula dan tidak ada makanan atau peralatan yang tertinggal.

2. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, terdapat kendala dan solusi yaitu:

- a. Kurangnya informasi dan miskomunikasi dari tamu mengenai alergi.

Solusinya adalah pramusaji akan melapor ke supervisor. Supervisor kemudian menyampaikan permintaan maaf, menawarkan makanan baru atau *refund*, serta menginformasikan kepada *chef* untuk menyiapkan makanan pengganti sebagai *complimentary*. Jika diperlukan, tamu juga ditawarkan penanganan medis dari klinik hotel. Selanjutnya, *supervisor* akan memperbarui profil tamu di Infrasy untuk menginformasikan alergi tersebut ke seluruh *outlet* terkait.

- b. Ketidaksesuaian antara permintaan tamu dengan bahan dasar menu yang tersedia, dan solusinya adalah pramusaji akan *double check* ke *kitchen* dan menanyakan apakah menyediakan bahan makanan yang *gluten-free*. Jika tersedia, pramusaji akan menginformasikan kepada tamu bahwa makanan tersebut tersedia. Apabila bahan tersebut tidak tersedia, pramusaji akan merekomendasikan menu *gluten-free* yang lainnya yang tersedia.

## B. Saran

Berdasarkan uraian mengenai pelayanan tamu dengan *food restriction* oleh pramusaji pada Ocean Pool Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali, maka saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Seorang pramusaji harus lebih teliti menanyakan kepada tamu mengenai adanya alergi atau *food restriction* saat menyajikan menu, meskipun informasi tersebut belum dicantumkan saat reservasi maupun tamu *self claim* bahwa mereka tidak memiliki alergi apapun. Lalu melakukan pelatihan untuk pramusaji, khususnya untuk trainee mengenai penanganan tamu dengan *food restriction* dan tetap berkomunikasi dengan *captain* maupun *supervisor in charge* terhadap situasi tersebut.
2. Melakukan pengecekan secara rutin ketersediaan bahan-bahan makanan yang mengandung *gluten-free*, dan membuat menu khusus makanan *non-gluten* agar ketersediaannya dapat terjamin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, G., Wirawan, S., & Wijaya, N. S. (2024). *Penerapan Standard Operating Procedure Sequence of Service Buffet Breakfast di Departemen Food and Beverage Service Implementation of Standard Operating Procedure Sequence of Service Buffet Breakfast in the Food and Beverage Service Department*. 03(5), 707–711.
- Azizah, Z., Falihah, A. H., Santoso, B. B. A., Sari, I. P., & Sahid, M. N. A. (2024). Frekuensi Alergi Makanan Berdasarkan Survei pada Orang Dewasa di Wilayah Yogyakarta dan Jawa. *Majalah Farmaseutik*, 20(2), 276. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v20i2.85546>
- Akli, M. (2024). The Influence of Menu Variations And Service Quality On Guest Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. In *Jurnal Inspirasi Ekonomi* (Vol. 3). Online 4(2), 28–37.
- Bahrani. (2022). *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi* (N. U. Hikmah & siti Julailah, Ed.). Syiyah Kuala University Press.
- Ferine, K., & Juniarti (2022). *Pelayanan SDM*. Selat Media Patners. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/31>
- Dominguez Murray, James A., et al (2024). “Dining Out with Food Allergies: Two Decades of Evidence Calling for Enhanced Consumer Protection.” *International Journal of Hospitality Management*, vol. 122, 2024, p. 103825. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103825>.
- Ekawatiningsih, W. R. P. (2020). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman* (S. Amalia, Ed.). UNY Press.
- Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Akomodasi Agung*, 1, 99–109.
- Kam, A., & Raveinal, R. (2018). Immunopatogenesis dan Implikasi Klinis Alergi Makanan pada Dewasa. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(Supplement 2), 144. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.842>
- Lefka Ainayya, S. S. I. 2. (2021). 288-292+lefk a,+Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Food+and+Beverage+Terhadap+Kepuasan+Pelanggan+Pada+Hotel+Grand+Savero+Bogor+(1).



- Mantjari, J. B. E. S., & Sangari, F. (2024). Optimalisasi Peran Layanan Food & Beverage Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restoran Suku, Conrad Bali. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Edisi*, 7(2), 41–52. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>
- Murray, J. A., Dummett, E. J., Joshi, P., & Mankad, A. (2024). Dining out with food allergies: Two decades of evidence calling for enhanced consumer protection. *International Journal of Hospitality Management*, 122, 103825.
- Nabilah, I., (2023). *Hotel Food and Beverage Management (Jilid 1)* (Team Wade Publish, Ed.). Wade Group
- Sanjaya, S. (2022). . Kinerja Pramusaji dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Hotel Sahid Raya Yogyakarta). *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 2, 2597–5323.. *Jurnal Pariwisata Vokasi* , 3(1), 68–80. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>
- Sinaga, G. R. U., & Samsudin, S. (2021). Implementasi Framework Laravel dalam Sistem Reservasi pada Restoran Cindelas Kota Medan. *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi*, 1(2), 73–84. <https://doi.org/10.25008/janitra.v1i2.131>
- Suardana, I. K., & Auliya, R. (2023). Peran Menu Sego Luwuk Sebagai Makanan Authentic Di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 27(2), 58–66.
- Suparyanto & Rosad. (2020). Peranan Foods and Beverages Product Section Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Royal Jember. *Suparyanto dan Rosad (2015)*, 5(3), 248–253.
- Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). Kinerja Waiter/Waitress dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Hotel Sahid Raya Yogyakarta). *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 2, 2597–5323.
- Utama, G. S., & Setyowati, E. (2020). Implementation of Standard Operating Procedure Sequence of Service Buffet Breakfast in the Food and Beverage Service Department. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(5), 707– 711. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i5>, Semarang). *Imaji*, VOL. 8.
- Nisa, A., (2019) Pengaruh Squence Of Service Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Aromatica di Hotel The 101 Jakarta Airport cbc 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>

- Isabella, T. S., (2024) Pelayanan Buffet Breakfast oleh Pramusaji pada Evolution Restaurant di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 3, 68–102.
- Purnomo, A. (2023). Types of Bars in the Hospitality Industry. *Journal of Food and Beverage Operations*, 05(2), 115–120.  
[https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage\\_en\\_US.jpg](https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg)
- Rinawati, W., (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. UNY Press.
- Suryawan, I. M. A., (2024) Pelayanan Semi Buffet Barbeque Dinner oleh Pramusaji di Mansion Bvlgari Resort Bali 3(1), 68–80..  
<https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>
- Wirawan, G. A. S., & Nisa Wijaya, N. (2024). Implementation of Standard Operating Procedure Sequence of Service Breakfast in the Food and Beverage Service Department. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(5), 707–711. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i5>