

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN KOREAN PACKAGE DINNER
OLEH WAITRESS DI ROCKA RESTAURANT
PADA SIX SENSES ULUWATU BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Tia Apriliani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN KOREAN PACKAGE DINNER
OLEH WAITRESS DI ROCKA RESTAURANT
PADA SIX SENSES ULUWATU BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Tia Apriliani
NIM 2215823120

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN KOREAN PACKAGE DINNER OLEH WAITRESS DI ROCKA RESTAURANT PADA SIX SENSES ULUWATU 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

**Ni Putu Tia Apriliani
NIM 2215823120**

**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 Korean Package Dinner Oleh Waitress di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali. dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan 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, 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 D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh

pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih. S.Ant., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Wildan Jodistian Abari, selaku Training Manager/Human Resource Manager Six Senses Uluwatu yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
9. Bapak Komang Yoga Permadi, selaku Food and Beverage Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi serta bimbingan selama melakukan penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Kadek Dedy Wirawan, selaku Assistant Restaurant Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang selalu memberikan arahan ketika penulis sedang mendapatkan hambatan selama melakukan penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh karyawan Six Senses Uluwatu, Bali khususnya kepada karyawan Food and Beverage Service yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama kegiatan Penyusunan Tugas Akhir.

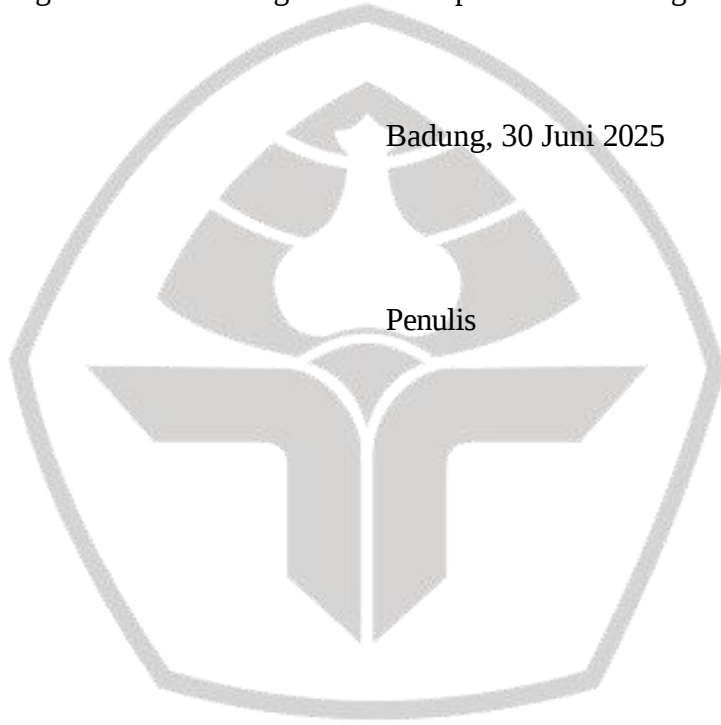
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

13. Bapak I Made Suparta dan Ibu Ni Ketut Mariawati 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, 30 Juni 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
E. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	8
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Pengertian hotel	10
2. Klasifikasi hotel.....	10
B. Food & Beverage Departemen	11
1. Pengertian Food & Beverage Departement	11
2. Jenis-Jenis Food and Beverage Department	12
C. Restaurant	13
1. Pengertian Restoran.....	13
2. Jenis-jenis restoran.....	13
D. Pengertian Waiter / Waitress	14
E. Pelayanan.....	15
1. Pengertian pelayanan.....	15
2. Jenis – jenis pelayanan.....	16
F. Sequence of Service.....	17
G. Menu	19

1. Pengertian menu	19
2. Jenis – jenis Menu	19
H. Dinner	20
I. Pengertian Korean Package	21
BAB III.....	23
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	23
1. Lokasi Hotel	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	25
C. Struktur Organisasi	35
BAB IV	41
PEMBAHASAN	41
A. Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress di Rocka Restaurant Pada Hotel Six Senses Uluwatu Bali	41
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress Di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali dan cara mengatasinya	56
BAB V.....	58
PENUTUP.....	58
A. Simpulan	58
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
DAFTAR LAMPIRAN	62

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar di Six Senses Uluwatu.....	28
Tabel 3. 2 jam oprasional Restoran dan Bar.....	32



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Six Senses Uluwatu.....	23
Gambar 3. 2 Cliff Pool Villa One Bedroom.....	28
Gambar 3. 3 Cliff Pool Villa Two Bedroom	29
Gambar 3. 4 Cliff Pool Villa Three Bedroom	29
Gambar 3 .5 Presidential Villa	30
Gambar 3. 6 The Retreat	30
Gambar 3. 7 Sky Suite.....	31
Gambar 3. 8 Sky Pool Suite	31
Gambar 3 .9 Sky Penthouse with Pool- Two Bedroom	31
Gambar 3.15 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	36
Gambar 4 .2 Grooming.....	42
Gambar 4. 3 pakaian hostess	43
Gambar 4. 4 Absensi	44
Gambar 4. 5 Welcoming Guest	45
Gambar 4. 6 Taking order	47
Gambar 4 .7 Punch order.....	48
Gambar 4. 8 capresse salad	49
Gambar 4. 9 spaghetti bolognese.....	50
Gambar 4. 10 Cod (catch of the day)	50
Gambar 4. 11 Food Quality Check.....	51
Gambar 4. 12 Tiramsu cake.....	53
Gambar 4 .13 Bill Korean Package	54
Gambar 4. 14 Presenting bill	55

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Struktur organisasi Rocka Restoran.....	62
Lampiran 2 : Menu Korean Package.....	62
Lampiran 3: Guest coment	63



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah salah satu daerah tujuan wisata bagi wisatawan baik di dalam negeri maupun mancanegara. Untuk menunjang kegiatan wisata di bali, dibangunlah akomodasi. Salah satu akomodasi yang terkenal di daerah Uluwatu adalah Six Senses Uluwatu, Bali.

Six Senses Uluwatu Bali merupakan hotel bintang 5 yang terletak di Jalan Goa Lembeh, Uluwatu, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Untuk menunjang kegiatan operasional hotel, Six Senses Uluwatu memiliki beberapa *department* antara lain, Front Office Departement, Housekeeping Departement, Food and Beverage Departement, Engineering Department, Human Resource Department, Security Departement. Salah satu *department* yang menunjang kenyamanan tamu dalam makanan dan minuman ialah Food & beverage Departement yang terbagi menjadi 2 yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Dalam menunjang kenyamanan tamu untuk makanan dan minuman, Six Senses Uluwatu, Bali memiliki 3 *outlet* adalah Rocka Restaurant, Cliff Bar, Watu Steakhouse. Rocka Restaurant adalah salah satu *Restaurant* yang ada di Six Senses Uluwatu, Bali yang melayani *all day dining* yang memiliki salah satu *package* makanan yang banyak di minati ialah Korean Package khususnya untuk tamu korea.

Namun ada keunikan lain dari *Korean Package* ini walaupun namanya *Korean Package*, makanan yang disajikan bukanlah makanan Korea justru makanan Italy. Pada dikarenakan makanan sangat dikenal dengan rasa yang sangat lezat dan simple untuk dihidangkan selain itu orang Korea sangat menyukai set menu yang sudah *include*. 1 set menu yang didapat antara lain adalah *appetizer*, *main course* dan *dessert*, untuk *main course* terdapat dua pilihan yang dimana tamu dapat memilih salah satunya diantaranya yaitu Spaghetti Bolognese dan COD (*Catch of The Day*). Maka dari itu *Korean Package* ini sangatlah digemari khususnya untuk orang Korea yang bisa dijangkau dengan harga Rp 420.000++/ per orang.

Satu set menu yang didapat diantaranya ialah *appetizer* yaitu Capresse salad adalah sebuah hidangan klasik yang dikenal akan kesederhanaannya. Hidangan ini mengutamakan bahan-bahan segar dan berkualitas tinggi. Salad ini memadukan potongan-potongan tomat merah, hijau dan *tomato cherry* yang matang dengan keju *mozzarella* segar, daun basil yang harum, serta perpaduan *lettuce* yang terdiri dari *baby romaine*, *frisee* dan selada merah. Dalam setiap gigitannya, Capresse Salad menghadirkan kombinasi rasa yang menyegarkan. Sangat cocok disantap sebagai asupan serat saat menyantap hidangan barat seperti Spaghetti Bolognese.

Sembari tamu menunggu pesanan, mereka mendapatkan *complimentary* 3 jenis *crackers* yaitu *casava*, tempe, dan melinjo. *Korean Package* juga mendapatkan *main course* yang bisa dipilih salah satunya terdiri dari COD dan Spaghetti Bolognese. Spaghetti Bolognese terdiri dari spaghetti (pasta yang diiris panjang) dengan ragu (saus daging) yang dibuat dari daging sapi cincang dan tomat, disajikan dengan keju Parmesan. Spaghetti Bolognese merupakan salah satu hidangan pasta paling

populer yang sangat banyak penggemarnya karena rasa yang di miliki sangat lah gurih ,penuh dengan daging cincang.

Selain itu terdapat COD, yang sangat menarik yang di lengkapi oleh berbagi sayuran seperti *asparagus*, *broccoli*, *Cauliflower*, *carrot*, dan *baby tomato*, yang paling *special* di hidangan ini adalah disertai dengan *grill fish barramundi* yang memiliki rasa yang manis dan tekstur daging yang padat dan kemampuan untuk menyerap rasa dari bumbu dengan baik. Selain itu ikan ini sangatlah *fresh* dikarenakan diambil langsung dari nelayan kedonganan dengan ini secara langsung untuk membantu warga lokal dalam perekonomian dengan membeli ikan di warga setempat. COD juga berisi *garlic mashed potato* dan *lemon butter*.

Menu terakhir dari *Korean Package* ini yaitu *dessert* Tiramisu Cake adalah makanan penutup dengan rasa kopi. Nama tiramisu diambil dari kalimat "tiramisu" yang berarti "*cheer me up*" atau semangatiku. Tiramisu terbuat dari biskuit-biskuit panjang yang disebut *ladyfinger* yang dicelupkan ke dalam kopi kemudian dilapisi dengan krim yang terbuat dari kocokan telur, gula, dan keju mascarpone. Tiramisu kemudian diberi sentuhan akhir berupa taburan bubuk coklat di atasnya.

Terkait topik yang diambil dalam tugas akhir ini, ada beberapa tulisan dari tugas akhir sebelumnya yang memiliki beberapa hal yang berbeda. Tulisan pertama ialah tulisan dari (Dewi,2024)dengan judul “Penanganan Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu untuk FIT Guest di Soleil *Restaurant* The Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali”. Hal yang berbeda dari penulisan ini terlihat dari Langkah pelayanan yang di berikan, dimana Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu, dimana tamu mendapatkan

satu set menu yang sudah dari *appetizer, soup, main course, dessert*. Sedangkan “Penanganan Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu untuk FIT Guest di Soleil Restaurant The Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali” yang dimana bila tamu mengambil *package di dinner* tamu akan mendapatkan hidangan yang sudah di siapkan di *buffet*.

Tugas akhir kedua di tulis (Maheni, 2022) dengan judul “Pelayanan Dinner Dengan A’la Carte Menu Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”. Hal yang berbeda dari penulis terlihat dari Langkah pelayanan, diimana Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu, dimana tamu mendapatkan *complimentary 3* jenis *craker* yaitu casava, tempe, dan melinjo, setelah mereka memesan makanan ,sedangkan “Pelayanan Dinner Dengan A’la Carte Menu Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa” Setiap tamu yang datang di Clay Craft Restaurant akan disajikan *welcome bread*. Dimana setiap tamu akan mendapatkan satu buah *soft roll* dan *butter* dengan rasa original.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat topik tugas akhir yang di bahas tentang Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali.

B. Rumusan Masalah

Tugas Akhir ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress Di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali?

2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Korean Package Di Dinner Oleh Waitress Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Tugas Akhir ini memiliki tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress Di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress Di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali.
- b. Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan kendala yang di hadapi dalam pelayanan Korean Package dinner Oleh Waitress Di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali dan bagaimana cara mengatasinya kendala tersebut.

2. Manfaat

Subjek Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini bermanfaat sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk oleh Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa

dapat menambahkan pengetahuan, wawasan, dalam bidang *Food and Beverage*.

- 2) Tugas Akhir ini bermanfaat untuk mengetahui secara detail Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress Di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali.
- 3) Tugas Akhir ini bermanfaat untuk mengetahui cara – cara menangani kendala atau masalah dalam proses Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress Di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Tugas Akhir ini bermanfaat sebagai bahan bacaan dalam pertimbangan tugas akhir bagi adik-adik kelas khususnya jurusan pariwisata program studi perhotelan dan dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan ilmu pengetahuan yang di dapat dan membandingkan ilmu pengetahuan tersebut baik teori maupun praktek.
- 2) Tugas Akhir ini bermanfaat untuk mempersiapkan mahasiswa dalam melakukan praktik kerja lapangan melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress Di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali

c. Bagi pihak hotel Six Senses Uluwatu Bali

- 1) Tugas Akhir ini bermanfaat Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan

pelayanan kepada tamu, khususnya dalam Korean Package Dinner oleh Waitress Rocka Restaurant di Six Senses Uluwatu Bali.

- 2) Six Senses Uluwatu, Bali dapat mengambil tindakan yang sesuai dalam menangani kendala-kendala yang dialami dalam Pelayanan Korean Package Dinner oleh Waitress Di Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode penulisan diantara nya:

1. Metode dan Teknik pengumpulan data

Adapun metode dan Teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut

- a) Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan yang cermat dan sistematis terhadap suatu objek atau fenomena untuk mengumpulkan data dan informasi secara langsung. Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan berkaitan dengan Pelayanan Korean Package serta peralatan, menu, *sequence of service* pelayanan Korean Package.

- b) Metode Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih, dimana satu pihak mengajukan pertanyaan dan pihak lain memberikan jawaban, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi terkait hal tertentu. Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara tidak

terstruktur kepada masing-masing *senior staff* dan Assistant Restaurant Manager yang Bernama I Kadek Dedy Wirawan tentang *Rocka Restaurant* di Six Senses Uluwatu Bali mengenai keunikan atau perbedaan Korean Package dengan menu package lainnya.

c) Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan mengumpulkan data dengan membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian dari berbagai literatur. Pengumpulan data yang diperoleh penulis yaitu dari hasil pencarian informasi terhadap berbagai buku literatur ilmiah dan media online yang berkaitan dengan menu dan pelayanan package dalam pembuatan Tugas Akhir.

E. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

1. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menganalisis, menggambarkan dan meringkas secara langsung berdasarkan data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan studi kepustakaan bertujuan untuk memberikan gambaran detail tentang suatu keadaan dalam Pelayanan Korean Package Dinner oleh Waitress Rocka Restaurant Pada Six Senses Uluwatu Bali.

2. Penyajian Hasil

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode penyajian formal dan informal. Metode formal adalah metode penyajian dengan menggunakan data, seperti foto dan lainnya untuk memperjelas hasil

penelitian. Metode informal adalah metode penyajian dengan menggunakan untaian kata-kata biasa agar terkesan rinci dan teruai.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dengan uraian pembahasan mengenai Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress Di Rocka Restaurant di Hotel Six Senses Uluwatu Bali maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress di Rocka Restaurant di Hotel Six Senses Uluwatu Bali dimulai dari tamu tiba di restoran sampai dengan meninggalkan restoran. Oleh karena itu Pelayanan Korean Package Dinner dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutupan.

- a. Tahap persiapan

Tahap persiapan merupakan tahapan yang sangat penting, karena hal ini dapat mempengaruhi kelancaran operasional serta akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh seorang *waitress*, tahap persiapan dapat dibagi menjadi 2 yaitu, persiapan diri dan persiapan kerja.

- b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dimulai dari tamu tiba di Rocka Restaurant, menikmati hidangan sampai dengan meninggalkan restoran. Tahap pelaksanaan yang diterapkan oleh *waitress* pada Rocka Restaurant, meliputi: *Welcoming guest, escorting and seating the guest, presenting menu, greet the guest and,*

serving cold towel, taking beverage order, delivering beverage to the guest's table, taking food order, serving appetizer, clearing up appetizer, serving main course, clearing up main course, crumbing down, offering dessert, adjusting cutleries, serving dessert, clear up dessert, presenting guest's check, bidding farewell

c. Tahap penutupan

Pelayanan dinner di Rocka Restaurant berakhir pada pukul 23.00 WITA, jika sudah tidak ada lagi tamu semua *staff* akan melakukan *closing* dimana kegiatannya adalah memastikan restoran dalam keadaan bersih dan siap untuk digunakan ke esokan harinya.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Korean Package Dinner Oleh Waitress di Rocka Restaurant di Hotel Six Senses Uluwatu Bali antara lain:

a. Kekurangan napkin pada saat *occupancy* tinggi. Untuk mengatasi *waitress* memberitau *leader* untuk menambahkan stok napkin yang di miliki, yang dapat mempermudah oprasional.

b. Kekurangan *waitress* & *waiter* saat keadaan ramai

Solusi yang dapat di ambil pada situasi ini adalah memberitahu *leader* untuk meminta bantuan *waitress* dari restoran lain, jika tidak mendapatkan bantuan biasanya leader mengkoordinasi *daily worker* yang tidak mendapatkan tugas menjadi *waitress* pada saat itu untuk membantu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi ketika bertugas di Rocka Restaurant, maka penulis dapat memberikan saran, sebagai berikut:

1. Untuk memenuhi kebutuhan napkin penulis menyarankan untuk mendata jumlah napkin yang dimiliki dan yang dibutuhkan terutama pada saat ramai, sehingga dapat memesan napkin sesuai kebutuhan.
2. Ketika hotel dalam keadaan *occupancy* di sarankan menambah jumlah *waitress* yang bekerja untuk operasional *dinner*. Agar mencegah adanya *complain* agar oprasional berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bosowa anggun sari sasmita, p., bosowa, p., & hayati, r. (2022). Penerapan konsep new normal terhadap sequence of service restoran informal di kota makassar (studi kasus 10 kategori restoran informal). In *hospitality and gastronomy research journal* (vol. 4).
- Dhian anggraini, . (2023). *Strategi promosi food and beverage department dalam upaya menarik tamu guna meningkatkan pendapatan di hotel horaio malioboro*. 4, 2746–8941.
- Dwi, n. K., maheni, n., & pariwisata, j. (2022). *Tugas akhir pelayanan dinner dengan a'la carte menu oleh pramusaji di clay craft restaurant renaissance bali uluwatu resort & spa politeknik negeri bali*.
- Gede madani, p., made, g., arnawa, s., gede, i., surya, d., & widhyadanta, a. (n.d.). Strategi pelayanan pramusaji dan kepuasan tamu waiter service strategies and guest satisfaction. *Jurnal pariwisata dan bisnis*, 02(10), 2289–2300. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i10>
- Herianto, m., & gunawan, j. (2019). Identifikasi karakteristik pada industri restoran di surabaya. *Jurnal sains dan seni its*, vol. 8, no. 2.
- Noviastuti, n., astuti, i. W., pariwisata, a., nusantara, d., akparda, s. (, & yogyakarta,). (n.d.). Februari 2021-issn (online) 2597-5323 nina noviastuti. In *jurnal ilmiah pariwisata dan perhotelan*(vol.4, issue 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Profesional jurnal ekonomi, s., dan teknologi, b., & febrina, d. (n.d.-a). *Kualitas pelayanan pramusaji di rudang hotel berastagi sumatera utara*.
- Rizki, c. R., & firmansyah, a. (2022). Upaya food production department dalam mengolah dan menyajikan makanan di hotel berbintang (studi kasus di hotel hotel royal darmo malioboro). In *hotelier journal politeknik indonusa surakarta* (vol. 8).
- 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>
- Timo, f. (n.d.-a). 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.
- Pelayanan terhadap kepuasan tamu di hotel victory kefamenanu. In *jurnal inspirasi ekonomi* (vol. 3). Online.
- Tugas akhir penanganan luxury escape package benefit lunch set menu untuk fit guest di soleil restaurant the mulia, mulia resort & villas nusa dua-bali*. (n.d.).