

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BBQ DINNER OLEH PRAMUSAJI THE KUMBUH RESTAURANT DI THE SANKARA RESORT & SPA



I Wayan Mertayasa

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BBQ DINNER OLEH PRAMUSAJI THE KUMBUH RESTAURANT DI THE SANKARA RESORT & SPA



**I Wayan Mertayasa
NIM 2215823253**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BBQ DINNER OLEH PRAMUSAJI THE KUMBUH RESTAURANT DI THE SANKARA RESORT & SPA

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



**I Wayan Mertayasa
NIM 2215823253**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**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 “Penanganan BBQ *Dinner* oleh Pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan BBQ *Dinner* oleh Pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & 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 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 memberikan 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 Korprodi D3 Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Program Studi D-III 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.
6. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. I Made Sukanca Jaya,M.Fil.H, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Ni Luh Tasia Paraswati, selaku selaku Human Reosurce Manager yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Seluruh staff The Sankara Resort & Spa,yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama Menyusun Tugas Akhir.
10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D-III perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. I Ketut Mulaasta dan Ni Ketut Reni, kedua orang tua penulis yang mendidik dan membesarkan 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, 6 Juli 2025

I Wayan Mertayasa

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat	5
E. Metode Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel	10
B. <i>Restaurant</i>	12
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	12
2. Jenis <i>Restaurant</i>	13
C. Pelayanan.....	16
1. Pengertian Pelayanan.....	16
2. Jenis Pelayanan <i>Restaurant</i>	16
3. <i>Sequence of Service</i>	18
D. Pramusaji	19
E. <i>Dinner</i>	20
F. Menu.....	20
1. Pengertian Menu.....	20
2. Jenis Menu	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	23
1. Lokasi Hotel The Sankara Resort & Spa.....	23
2. Sejarah Hotel The Sankara Resort & Spa.....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	25
1. Bidang Usaha The Sankara Resort & Spa	25
2. Fasilitas Hotel The Sankara Resort & Spa	29
C. Struktur Organisasi	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Penyajian Hasil Observasi	38
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	52

BAB V PENUTUP.....	56
A. Simpulan.....	56
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	61



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Spesifikasi Kamar The Sankara Resort & Spa.....	26
Tabel 3. 2 Spesifikasi <i>Restaurant</i> and Bar The Sankara Resort & Spa	26
Tabel 3. 3 Spesifikasi <i>Spa & Wellness</i> di Radha Spa	27



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Hotel The Sankara Resort & Spa	23
Gambar 3. 2 <i>Deluxe Room</i>	29
Gambar 3. 3 <i>Deluxe Pool Villa</i>	30
Gambar 3. 4 <i>One Bed Room Pool Villa</i>	30
Gambar 3. 5 <i>Two Bed Room Pool Villa</i>	31
Gambar 3. 6 The Kumbuh Restaurant	31
Gambar 3. 7 Radha Spa.....	32
Gambar 3. 8 Yoga Shala	33
Gambar 3. 9 <i>Swimming Pool</i>	33
Gambar 3. 10 <i>The Pool Bar</i>	34
Gambar 3. 11 <i>Lobby</i> The Sankara Resort & Spa	34
Gambar 3. 12 Struktur Organisasi The Sankara Resort & Spa	35
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i>	36
Gambar 4. 1 Implementasi <i>Personal Grooming</i> Pramusaji	41
Gambar 4. 2 Persiapan Area <i>BBQ Dinner</i>	43
Gambar 4. 3 <i>Cutleries</i>	44
Gambar 4. 4 <i>Glassware</i>	45
Gambar 4. 5 <i>Chinaware</i>	45
Gambar 4. 6 <i>Wooden Placemat</i>	46
Gambar 4. 7 <i>Tray</i>	46
Gambar 4. 8 <i>Condiment Set</i> dan <i>Centerpiece</i>	47
Gambar 4. 9 <i>Flyer</i>	47

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan	61



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali dikenal sebagai salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki kekayaan budaya yang khas, sehingga menjadi destinasi wisata unggulan yang diminati oleh wisatawan lokal maupun internasional (Yanti & Anggayana, 2023). Pulau ini dikenal luas karena pesona alamnya, warisan budaya yang beragam, serta sikap ramah dari penduduk setempat (Ananda *et al.* 2023). Wisatawan dari berbagai daerah dan negara datang ke Bali untuk berlibur maupun merayakan bulan madu. Akses yang mudah melalui bandara internasional turut mendukung tingginya minat kunjungan ke pulau ini (Widiantari *et al.* 2023). Pada era globalisasi saat ini, sektor pariwisata menjadi salah satu penyumbang devisa terbesar bagi negara. Pemerintah terus berupaya mengembangkan dan memajukan pariwisata, khususnya di Bali yang dikenal dengan kebersihannya, lingkungan yang ramah, serta beragam destinasi wisata yang menarik (Ananda *et al.* 2023).

Hotel adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang penyediaan fasilitas akomodasi bagi para pelaku perjalanan (Putra *et al.* 2023). Dalam operasionalnya, hotel berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik guna menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan, aman, dan nyaman bagi tamu. Untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan sumber daya manusia yang terampil, profesional, dan memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai.

The Sankara Resort & Spa merupakan salah satu hotel bintang empat yang berada di kawasan Ubud, tepatnya di jalan Cempaka, Mas, Ubud. The Sankara

Resort & Spa menyediakan berbagai macam fasilitas seperti *room*, *villa*, *restaurant*, *pool*, *wellness*, dan *spa* yang mana dapat menunjang kenyamanan tamu saat menginap dengan pelayanan yang ramah dari karyawan hotel dan kebutuhan tamu yang terpenuhi saat menginap di hotel. The Sankara Resort & Spa memiliki beberapa departemen antara lain *Front Office Department*, *Food & Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Sales & Marketing Department*, *Engineering Department*, dan *Human Resources Department*, yang mana setiap departemen saling bekerja sama sebagai tim dan bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Setiap departemen memiliki hubungan antar satu sama lainnya seperti departemen *Food and Beverage*.

Food and Beverage Department memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan makanan dan minuman, mendukung kenyamanan tamu, serta menjadi salah satu sumber pendapatan utama hotel. Departemen ini terdiri atas *F&B Service* dan *F&B Product*, yang bekerja sama untuk mendukung kelancaran layanan makanan dan minuman di hotel. Pramusaji merupakan bagian dari *F&B Service* yang berperan dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di restoran. Tugas pramusaji meliputi menyambut tamu, membantu pemesanan, menyajikan hidangan, serta menjaga kebersihan dan kenyamanan meja makan. Seorang pramusaji dituntut untuk bersikap ramah, sopan, cekatan, dan memiliki pengetahuan dasar tentang makanan dan minuman yang disajikan.

The Kumbuh *Restaurant* merupakan *restaurant* yang berada di The Sankara Resort & Spa dan merupakan bagian dari *Food and Beverage Department*. The Kumbuh Restaurant melayani *breakfast*, *lunch*, *afternoon tea*, dan *dinner* dengan kapasitas 40 *table*. *Restaurant* mulai buka pukul 07.00 – 23.00 Wita, pelayanan

breakfast dimulai pukul 07.00 – 10.00 Wita, *lunch* mulai pukul 11.00 – 17.00 Wita, dan *dinner* dimulai pukul 18.00 – 23.00 Wita, hingga *close order* dipukul 22.30 Wita. The Kumbuh Restaurant juga melayani *room service* dari tamu *inhouse*. The Kumbuh Restaurant juga memiliki *special today* untuk setiap hari Senin: *BBQ Dinner with Balinese Dance*, Selasa: *Acoustic* mulai pukul 19.00 – 22.00 Wita, Rabu: *One Set menu Balinese Food*, Kamis: *Acoustic*, Jumat: *Discount 10% Food Only Restaurant*, dan Sabtu: *Acoustic*.

BBQ dinner merupakan salah satu *event special today* yang ada di The Kumbuh Restaurant yang berlangsung setiap hari Senin mulai pukul 19.00 – 22.00 Wita dengan *Balinese Dance*. Event ini mewajibkan tamu untuk memesan atau melakukan reservasi satu hari sebelumnya. BBQ dinner dilakukan di area The Kumbuh Restaurant dan *chef* akan memasak di depan tamu untuk mempersiapkan BBQ dinner di The Kumbuh Restaurant.

Penelitian sebelumnya berupa tugas akhir yang menjadi inspirasi penulis dan pembandingan dalam penelitian ini adalah tugas akhir Rika (2023) dengan judul “Penanganan *A’la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa dan Wibowo (2024) dengan judul “Pelayanan *Dinner Sunday Member and Guest Gathering* oleh Pramusaji di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort. Persamaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu fokus kajian yang sama, yaitu mengenai pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji dalam kegiatan *food and beverage service* di restoran hotel. Ketiganya menitik beratkan pada analisis proses pelayanan serta kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Selain itu, objek penelitian berupa restoran yang berada di lingkungan hotel

atau resort juga menjadi titik kesamaan lainnya. Perbedaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada prosedur pelayanan makan malam (*dinner*) yang dilakukan oleh pramusaji, termasuk alur kerja, teknik penyajian, serta kendala yang dihadapi selama pelayanan berlangsung. Keduanya menekankan pentingnya peran pramusaji dalam menciptakan pengalaman tamu yang berkualitas, namun dengan konteks dan jenis pelayanan yang berbeda. Sementara itu, penelitian ini secara khusus mengkaji pelayanan BBQ *dinner* oleh pramusaji di The Kumbuh *Restaurant* yang berlangsung dalam bentuk *event* khusus dengan konsep memasak langsung di hadapan tamu (*live cooking*). Pelayanan yang dilakukan tidak hanya mencakup penyajian makanan, tetapi juga pengaturan reservasi, interaksi selama pertunjukan budaya berlangsung, serta koordinasi dengan tim dapur dalam suasana *outdoor* yang lebih kompleks. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi berbeda dengan menyoroti pelayanan pramusaji dalam event khusus yang memadukan aspek gastronomi dan hiburan budaya dalam satu kesatuan pengalaman tamu. Penelitian sebelumnya menjadi acuan sekaligus pembanding dalam melihat bagaimana pelayanan oleh pramusaji dijalankan dalam *setting* dan konsep restoran yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis tertarik untuk menguraikan lebih jelas tentang BBQ *dinner* dan mengangkatnya dalam tugas akhir dengan judul “Penanganan BBQ *Dinner* oleh Pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa?
2. Apa kendala yang dihadapi dan cara mengatasi dalam penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa.
2. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi dan solusi untuk mengatasi dalam penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir untuk berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi D3 Perhotelan (Diploma III) di Politeknik Negeri Bali, serta sebagai segi tolak ukur penerapan materi yang sudah diperoleh di dunia perkuliahan dengan apa yang diperoleh dari lapangan kerja

terkait industri perhotelan. Terutama dalam *Food and Beverage Service* terkait detail penanganan BBQ *dinner* di The Sankara Resort & Spa.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya akan di gunakan oleh mahasiswa sebagai bahan referensi dan evaluasi untuk menyempurnakan ilmu yang di dapatkan dari bangku kuliah dengan yang ada di industri hotel terkait penanganan BBQ *dinner*.

3. Bagi Hotel The Sankara Resort & Spa

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan BBQ *dinner* serta acuan yang tepat untuk mengatasi kendala – kendala dalam penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji di The Sankara Resort & Spa.

E. Metode Penulisan

Metode penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini terbagi atas dua metode, yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

Berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode observasi, wawancara maupun studi kepustakaan.

a. Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam penelitian ini,

penulis pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dan ikut terlibat langsung dengan topik penelitian yaitu penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber. Dalam penelitian ini kegiatan wawancara secara langsung oleh penulis kepada narasumber terkait yaitu staf pramusaji untuk memperoleh data mengenai penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa.

c. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Hal ini dilakukan dengan cara membaca buku – buku atau tugas akhir yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap dan menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat. Metode penyajian hasil yang digunakan adalah formal dan informal. Metode formal adalah metode penyajian hasil dengan cara menyajikan hasil analisis data berupa gambar, foto, dan tabel. Metode informal adalah metode penyajian hasil

dengan menggunakan kata-kata untuk menjelaskan atau menerangkan prosedur penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dipaparkan mengenai Penanganan BBQ Dinner oleh Pramusaji The Kumbuh Restaurant di The Sankara Resort & Spa dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tahap persiapan dalam penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa merupakan tahap fundamental yang memengaruhi kualitas dan kelancaran pelayanan BBQ *dinner*. Tahap ini mencakup persiapan diri, area kerja, dan alat. Persiapan diri meliputi kehadiran dan *personal grooming* seorang pramusaji. Persiapan area kerja dilakukan dengan memastikan kebersihan dan kerapian seluruh area pelayanan, menata meja sesuai konsep BBQ *dinner*, menyiapkan *condiment* dan *beverage station*, serta memastikan koordinasi antartim berjalan efektif melalui *briefing* dan persiapan alat mencakup penyiapan *cutleries*, *glassware*, *chinaware*, *tray*, *wooden placemat*, *condiment set*, *centerpiece*, hingga *flyer* acara. Semua alat disiapkan dalam kondisi bersih dan lengkap.
2. Tahap pelaksanaan dalam penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa yang mencakup serangkaian langkah teknis dan terstruktur guna kelancaran penanganan BBQ *dinner*. Tahapan ini dimulai dari penyambutan tamu dengan ramah dan profesional, mengarahkan tamu ke meja sesuai reservasi,

menawarkan minuman tambahan seperti *cocktail* atau *mocktail* secara sopan, serta menyajikan hidangan secara berurutan mulai dari *appetizer*, *soup*, *main course*, hingga *dessert*. Pelaksanaan yang terstruktur ini mencerminkan standar pelayanan yang tinggi dan bertujuan memberikan pengalaman yang nyaman dan berkesan bagi tamu.

3. Tahap akhir dalam penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa merupakan tahap closing operasional yang terdiri atas pengecekan kebutuhan tamu, meminta *feedback*, mengucapkan terima kasih, membersihkan meja, melakukan reset area kerja, serta melaporkan hasil pelayanan kepada supervisor.
4. Kendala yang dihadapi dalam penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa adalah keterbatasan *cutleries*, minimnya jumlah tenaga kerja, dan kedatangan tamu yang terlambat. Ketiga kendala ini berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan, efektivitas kerja tim, serta pengalaman tamu. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang tepat agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan operasional berjalan optimal.
5. Solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort & Spa adalah untuk mengatasi keterbatasan *cutleries*, pramusaji mencuci alat makan secara langsung dan meminjam dari outlet lain agar pelayanan tetap lancar. Keterbatasan tenaga kerja diatasi melalui *briefing* dan pembagian tugas yang jelas sebelum acara, guna meningkatkan koordinasi dan efisiensi kerja. Sementara itu, untuk mengatasi tamu yang

datang terlambat, dilakukan konfirmasi kehadiran melalui telepon atau pesan singkat, serta penyesuaian penyajian secara individual tanpa mengganggu alur pelayanan utama.

B. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan agar proses penanganan BBQ dinner oleh pramusaji The Kumbuh *Restaurant* di The Sankara Resort agar lebih baik lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penanganan BBQ *dinner* oleh pramusaji, yaitu:

1. Pihak restoran disarankan untuk menambah jumlah *cutleries* seperti *dinner fork*, *dinner knife*, dan *soup spoon* sesuai kapasitas maksimal tamu. Hal ini bertujuan agar proses penyajian makanan berjalan lancar tanpa harus menunggu alat makan dicuci ulang.
2. Pihak manajemen sebaiknya menyesuaikan jumlah pramusaji dengan jumlah tamu yang hadir, terutama saat acara khusus seperti BBQ dinner. Penggunaan tenaga kerja harian (*daily worker*) atau trainee tambahan dapat membantu meringankan beban kerja pramusaji tetap dan menjaga efisiensi pelayanan.
3. Perlu adanya sistem reservasi yang mencantumkan waktu kedatangan maksimal, guna mengurangi risiko *late guest* yang dapat mengganggu alur pelayanan. Selain itu, koordinasi langsung dengan tamu yang terlambat perlu dilakukan dengan tetap menjaga sikap ramah dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainayya, L., & Ikhsani, S. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Savero Bogor. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 288–292. <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0A>
- 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>
- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10–18. <https://doi.org/10.70018/mb.v3i1.36>
- Auliana, N. U. (2022). Standar Prosedur Check-in Dan Check-Out Pada Hotel Duta Syari'Ah Palembang. *Jurnal Pariwisata Darussalam*, 1(2), 2807–3703.
- Belia, P. S., & Yen. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1).
- Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanam). *Jurnal Akomodasi Agung*, 9(1), 99–109.
- Hendriyati, L., Krestanto, H., & Ismawan, A. T. (2023). Tanggapan Terhadap Service Quality Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Waiter/Ss Di Nostimo Resto Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 6(1), 1–9.
- Januarta, I. N. A., & Nirmala, B. P. W. (2025). Standard Operating Procedure dalam Penanganan Dinner. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 04(3), 2183–2191.
- Kepakisan, G. A. R., & Darmayanti, P. S. (2024). Pelayanan A ' la Carte Dinner Oleh Pramusaji pada Jaya Restaurant di The Setai Miami Beach Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 03(11), 1794–1802.
- Madani, P. G., Arnawa, I. G. M. S., & Widhyadanta, I. G. D. S. A. (2023). Strategi Pelayanan Pramusaji dan Kepuasan Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(10), 2289–2300. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i10.586>
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Revenue Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1), 27–34. <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Nurlela, Sasmita, A. S., & Hayati, R. (2022). Penerapan Konsep New Normal

- Terhadap Sequence of Service Restoran Informal Di Kota Makassar (Studi Kasus 10 Kategori Restoran Informal). *Home Journal*, 4(2), 286–296. <https://doi.org/10.61141/home.v4i2.252>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Putra, I. B. W. D., Astina, M. A., & Arnawa, I. G. M. S. (2023). Analisis Strategi Menu Engineering dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(6), 1444–1457. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i6.464>
- Putra, I. D. P. R., & Wirawan, P. E. (2025). Prosedur Kerja Pramusaji dalam Melayani Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 4(1), 1979–1988.
- Riadi, M. (2021). Pengertian, Jenis dan Sistem Pelayanan Restoran Diakses 17 Juni 2024. *Kajianpustaka.Com*.
- Rika, N. K. (2023). *Penanganan A'la Carte Dinner Oleh Pramusaji Pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort And Spa*. Diploma thesis, Politeknik Negeri Bali.
- Ruhizat, S. binti, Rahimi, S. N. binti C., Ngali, N. binti, & Rahmat, N. binti. (2021). The Influence of Menu Description on Customer Purchase Intention. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(13), 332–343. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v11-i13/8552>
- Utama, G. S., & Setyowati, E. (2020). Studi Aksesibilitas Dan Sirkulasi Hotel Dan Theme Park Pada Bangunan Mg Suites (Studi Kasus: Hotel MG SUITES, Semarang). *Imaji*, VOL. 8, 721–730. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/imaji/issue/download/1506/97>
- Wibowo, I. A. (2024). *Pelayanan Dinner Sunday Member And Guest Gathering Oleh Pramusaji Di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort*. Diploma thesis, Politeknik Negeri Bali.
- Widiantari, N. K., Amir, F. L., & Praminatih, G. A. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Pada Era New Normal di Mano Beach House Restaurant Seminyak. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 02(2), 553–568.
- Wirawan, G. A. S., & Wijaya, N. S. (2024). Penerapan Standard Operating Procedure Sequence of Service Buffet Breakfast di Departemen Food and Beverage Service. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 03(5), 707–711.
- Yanti, N. K. K., & Anggayana, I. W. A. (2023). Identify Industrial Work Practices in the Food and Beverage Product Department of Grand Ixora Kuta Resort. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 588. <https://doi.org/10.37484/jmph.070130>