

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BALINESE FEAST DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI BALE KELOD
AMANDARI RESORT UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BALINESE FEAST DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI BALE KELOD
AMANDARI RESORT UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BALINESE FEAST DINNER OLEH PRAMUSAJI DI BALE KELOD AMANDARI RESORT UBUD

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



**Ni Wayan Ernayani
NIM. 2215823250**

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 “Pelayanan Balinese Feast Dinner Oleh Pramusaji Di Bale Kelod Amandari Resort Ubud” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud 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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

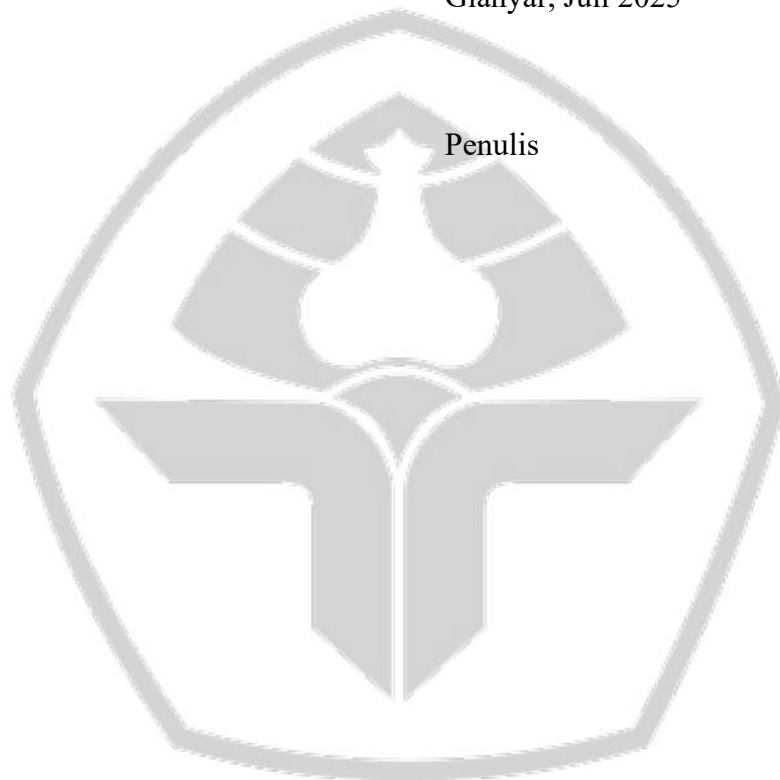
1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan 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 Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. I Ketut Suparta, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan tugas akhir ini.
7. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Made Mariani, selaku *Human Resource Manager* Amandari Resort Ubud yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
9. Seluruh *staff* Amandari Resort Ubud yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

11. Bapak I Ketut Utama dan Ibu Ni Made Sukari, 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



POLITEKNIK NEGERI BALI

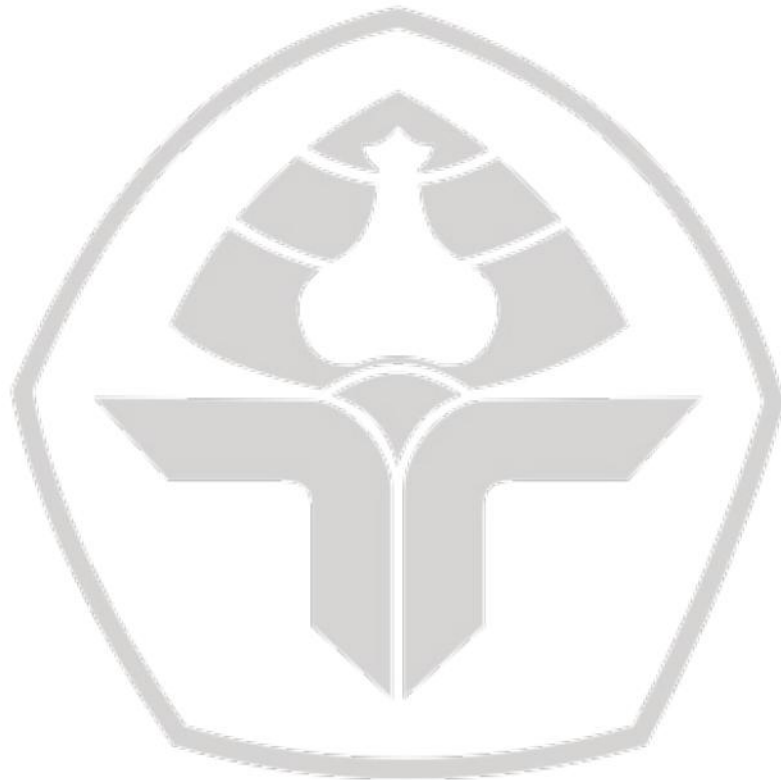
DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	
TUGAS AKHIR	
TUGAS AKHIR	
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat	5
1. Tujuan	5
2. Manfaat	5
D. Metode Penulisan	7
1. Metode Pengumpulan Data	7
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Restoran.....	12
1. Pengertian Restoran	12
2. Jenis Restoran	13
C. Menu	14
1. Pengertian Menu	14
2. Jenis Menu	14
D. Pelayanan	16
1. Pengertian Pelayanan	16

2. Jenis Pelayanan	16
E. Feast Dinner	18
1. Pengertian Feast Dinner	18
F. Pramusaji.....	19
1. Pengertian Pramusaji.....	19
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	21
1. Lokasi Hotel	21
2. Sejarah Hotel.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	23
1. Bidang Usaha	23
2. Fasilitas	25
C. Struktur Organisasi	38
D. Job Description	39
1. Pengertian Job Description	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud	46
1. Tahap Persiapan Diri.....	47
2. Tahap Persiapan Alat dan Area Operasional	49
3. Tahap Pelaksanaan	56
4. Tahap Penutupan.....	63
B. Kendala yang dihadapi dan solusi dalam Pelayanan Balinese Feast Dinner Oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud	65
BAB V PENUTUP.....	67
A. Simpulan	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe kamar	23
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar	24
Tabel 3. 3 Venue	24
Tabel 3. 4 Health Club (Gym and Spa).....	25



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Amandari Resort Ubud	21
Gambar 3. 2 Lobby Amandari Resort Ubud	25
Gambar 3. 3 Amandari Restoran.....	26
Gambar 3. 4 Amandari Bar	27
Gambar 3. 5 Library	27
Gambar 3. 6 Public Pool	28
Gambar 3. 7 Shop and Gallery	28
Gambar 3. 8 Health Club (GYM and SPA)	29
Gambar 3. 9 Tennis Court.....	29
Gambar 3. 10 Sunset Point.....	30
Gambar 3. 11 Lotus Pond	30
Gambar 3. 12 Amandari Villa.....	32
Gambar 3. 13 Amandari Suite.....	32
Gambar 3. 14 Asmara Suite	33
Gambar 3. 15 Ayung Suite.....	33
Gambar 3. 16 Valley Suite	34
Gambar 3. 17 Pool Suite	35
Gambar 3. 18 Village Suite.....	35
Gambar 3. 19 Private Dining	36
Gambar 3. 20 Bale Kaja dan Bale Kelod	36
Gambar 3. 21 Golden Pavilliun.....	37
Gambar 3. 22 Employee Area.....	37
Gambar 3. 23 Struktur Organisasi Amandari.....	38
Gambar 3. 24 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	38
Gambar 4. 1 Morning Shift Uniform	48
Gambar 4. 2 Taking Order menggunakan handy talky	50
Gambar 4. 3 Tab.....	51
Gambar 4. 4 Name Leaf.....	55
Gambar 4. 5 Hidangan Balinese Feast Dinner	59

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jenis-Jenis Dinner.....	71
Lampiran 2 Jenis-Jenis Table Set Up.....	72
Lampiran 3 Struktur Organisasi.....	73



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata memiliki peran yang sangat penting dalam sektor ekonomi yang merupakan penyumbang devisa terbesar dunia termasuk Indonesia. Indonesia sudah sejak dahulu dikenal dengan dunia pariwisatanya, karena setiap pulau di Indonesia memiliki keindahan alam serta tempat-tempat wisata yang memiliki daya tarik tersendiri, salah satunya adalah Pulau Bali. Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang sangat diminati oleh wisatawan baik mancanegara maupun domestik karena Bali memiliki adat, tradisi dan kebudayaan yang masih masih dipegang teguh oleh seluruh masyarakatnya dan diwariskan secara turun-temurun. Banyak wisatawan yang datang ke Bali karena daya tarik wisata yang dimiliki, maka didirikanlah akomodasi. Akomodasi merupakan suatu fasilitas penginapan yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan yang sedang melakukan kegiatan wisata. Selain fasilitas penginapan, akomodasi juga melayani berbagai macam fasilitas penunjang seperti pelayanan makanan dan minuman, kolam berenang dan jenis pelayanan penunjang lainnya. Jenis- jenis akomodasi yang tersedia untuk para wisatawan adalah hotel, *resort*, *villa*, *guest house* dan jenis akomodasi lainnya dari berbagai properti.

Terdapat banyak properti besar dunia yang salah satunya adalah "AMAN". Aman adalah merek dagang dari Aman Group Sarl, perusahaan penyantunan multinasional yang mengoperasikan hotel dan *resort* mewah. Aman Group didirikan oleh Adrian Zecha pada tahun 1988. Aman Group Sarl menaungi banyak

brand hotel dan *resort* dunia, salah satu brand yang dimiliki Aman Group Sarl adalah Amandari Resort Ubud dengan kategori *suite edition*.

Dalam menjalankan operasional yang ada, Amandari Resort Ubud memiliki berbagai macam departemen yang mengelola serta menjalankan tugas yang ada seperti *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Sales and Marketing Department*, *Financial Controller Department*, *Human Resource Department* dan *Engineering Department*.

Dalam operasional hotel seluruh departemen berperan sangat penting untuk menunjang berjalannya suatu hotel, salah satu departemen yang mempunyai peran penting adalah *Food and Beverage Service Department*. *Food and Beverage Service* adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi tamu serta mendapatkan keuntungan secara finansial. *Food and Beverage Service Department* di Amandari Resort Ubud hanya memiliki 1 *outlet* restoran yang disebut Amandari restoran.

Amandari Restoran adalah sebuah restoran yang mempunyai 2 jenis menu yaitu *Indonesian* dan *Western* menu dengan sajian *A'la Carte*, namun ada juga tamu yang memesan set menu mulai dari *appetizer*, *soup* hingga *dessert* maka restoran siap melayani. Akan tetapi untuk menunjang kegiatan dari Amandari Restoran, Amandari Restoran juga memiliki beberapa tempat seperti *lotus pond*, *village*, *bale kaja* dan *Bale kelod* yang digunakan untuk *special dinner* seperti *Balinese Feast Dinner*. Tempat yang biasanya digunakan untuk *Balinese Feast*

Dinner adalah "Bale Kaja" dan "Bale Kelod", akan tetapi salah satu bale yang sangat sering digunakan untuk Balinese Feast Dinner adalah Bale Kelod.

"Bale" merupakan bangunan terbuka yang didirikan di atas fondasi dengan tiang penyangga kayu dan atap yang terbuat dari alang-alang. Bale Kelod merupakan suatu outlet yang sering digunakan untuk Balinese Feast Dinner karena di Bale Kelod pemandangan hutan tropis dan aliran lembah Sungai Ayung lebih terlihat yang membuat sensasi makan ala bale khas Bali lebih terasa dengan iringan musik rindik khas Bali yang menemani Balinese Feast Dinner.

Balinese Feast Dinner merupakan salah satu *set menu special dinner* dari Amandari Restoran karena menu yang disajikan merupakan menu lokal khas Bali dengan *family style* yang disajikan *course by course* mulai dari *soup* hingga *dessert* dengan sajian *welcome bread* terlebih dahulu dan diakhiri dengan sajian *coffee or tea* sesuai dengan keinginan tamu dan didampingi oleh 1 orang pramusaji. *Balinese Feast Dinner* juga bisa disajikan dengan kategori *halal food* untuk tamu muslim. Jika tamu yang menikmati Balinese Feast Dinner ingin menikmati *dinner* mereka dengan didampingi minuman minuman beralkohol ataupun non alkohol, maka *team* yang *inc harge* di bale kelod akan menginformasikan *runner* agar mengambilkan minuman tersebut dari restoran ataupun bar sesuai dengan keinginan tamu.

Pelayanan Balinese Feast Dinner memiliki perbedaan dengan *dinner* biasanya, perbedaan tersebut terletak pada tempat pelaksanaan, menu yang dihidangkan, suasana serta jenis pelayanan yang dilaksanakan. *Balinese Feast Dinner* sendiri merupakan *special dinner* yang memiliki penyambutan dari sebelum tamu sampai bale ada sebuah tarian dan pramusaji yang *in charge* akan

menjelaskan mengenai tarian tersebut, saat sampai di bale akan dijelaskan terlebih dahulu mengenai sejarah atau pengertian dari Balinese Feast dinner itu sendiri, saat makanana dihidangkan pramusaji akan menjelaskan satu-persatu mengenai hidangan tersebut, kemudian di akhir saat *coffee or tea* pramusaji akan menanyakan bagaimana kesan *dinner* tamu tersebut sembari mengajak ngobrol santai.

Beberapa tugas akhir dengan topik yang sejenis telah dibuat oleh Ariesusanti (2024) dengan judul “Pelayanan Special Set Menu Dinner Celebration Of Culinary Arts Oleh Pramusaji Koral Restaurant Di The Apurva Kempinski Bali” terdapat kemiripan yaitu sama-sama menggunakan *set menu*, sedangkan perbedaannya terdapat pada jenis makanan yang dihidangkan, kemudian dalam tugas akhir Fitria (2024) yang berjudul “Pelayanan Ajengan *Buffet Dinner Balinese Culture and Cuisine* oleh Pramusaji di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort and Villas” terdapat kemiripan dalam jenis hidangan yang dimiliki yaitu Balinese Food, sedangkan perbedaannya terdapat pada konsep *service* yang dilakukan yaitu *buffet service*, sedangkan penulis menggunakan *Americaan Service*.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan Balinese Feast Dinner Oleh Pramusaji Di Bale Kelod Amandari Resort Ubud” karena memiliki beberapa keunikan yang menggunakan kearifan lokal khas Bali seperti pada menu yang dihidangkan, sambutan khusus, venue Bale Kelod yang merupakan nama bangunan rumah Bali yang berada di bujur selatan serta suasana makan yang diiringi musik rindik khas Bali dengan. Harapan dari penyusunan Tugas Akhir ini untuk memberikan gambaran khususnya kepada pramusaji dalam hal Pelayanan Balinese Feast Dinner.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan Balinese Feast Dinner oleh pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam proses Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Balinese Feast Dinner Oleh Pramusaji Di Bale Kelod Amandari Resort Ubud” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan proses Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud.
- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam proses Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud dan cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi DIII Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Department* terutama *Food and Beverage Service*.
- 3) Mengetahui secara detail tentang proses Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi DIII Perhotelan mengenai proses Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir ini.
- 3) Sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pembimbing dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang proses pelayanan *special dinner*.

c. Amandari Resort Ubud

- 1) Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak hotel khususnya untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada masa yang akan datang.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam

penyempurnaan Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud.

- 3) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat proses Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud.

D. Metode Penulisan

Metode penulisan adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan, teori, tindakan dan produk tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu diperlukan untuk memperoleh data atau informasi dalam penulisan ini diperlukan adanya metode seperti yang tercantum di bawah ini:

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu metode observasi, wawancara dan studi pustaka.

a. Observasi

Observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data secara sistematis tentang subjek penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada bagian ini, penulis melakukan observasi dengan mengamati dan mempelajari secara langsung bagaimana proses “Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud”.

b. Wawancara

Wawancara pada umumnya dilakukan dalam dua bentuk, yaitu wawancara terstruktur, yang dilakukan dengan bantuan pernyataan-pernyataan yang telah dipersiapkan sesuai dengan pertanyaan penelitian. Sedangkan wawancara tidak terstruktur dilakukan ketika jawaban yang muncul di luar pertanyaan terstruktur namun tidak lepas dari masalah penelitian. Pada bagian ini, penulis melakukan kegiatan tanya jawab tidak terstruktur dengan narasumber terkait, seperti *Food and Beverage Manager, Restaurant Supervisor*, pramusaji guna mendapatkan informasi yang akurat mengenai “Pelayanan Balinese Feast Dinner Di Bale Kelod Amandari Resort Ubud”.

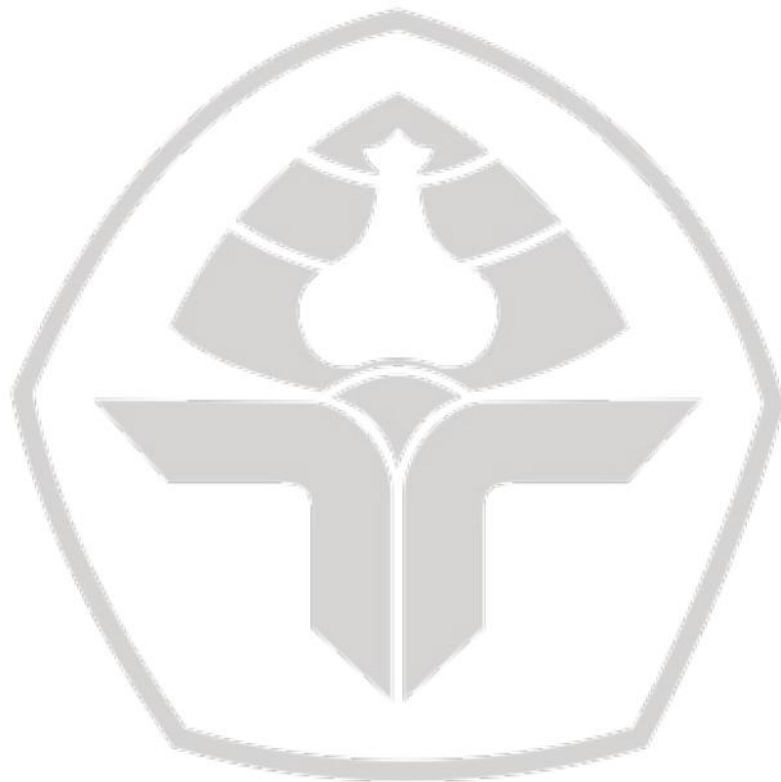
c. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencari, mempelajari dan membaca dokumen-dokumen, jurnal serta buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Pada penelitian ini, penulis memilih metode kualitatif. Menurut (Ratnaningtyas et al., 2023) Penelitian kualitatif adalah penelitian deskriptif dan cenderung melakukan analisis. Proses dan makna lebih ditekankan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori digunakan sebagai panduan untuk memastikan bahwa fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan memeriksa substansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh kekuatan kata-kata dan frasa yang digunakan. Data-data yang diperoleh

diuraikan dalam bentuk penjelasan-penjelasan mengenai proses “Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud”. Hasil analisis data akan berupa hasil dari kegiatan observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang dilakukan oleh penulis dalam bentuk uraian atau deskripsi.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Pelayanan Balinese Feast Dinner oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Balinese Feast Dinner Oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud dilakukan dalam tiga tahapan yang harus dilaksanakan yaitu, tahap persiapan yang terdiri dari persiapan diri, persiapan alat dan area operasional, dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan yang merupakan pokok bahasan dalam tulisan ini, dan terakhir adalah tahap penutupan, semua tahapan ini dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan untuk pelayanan Balinese Feast Dinner.
2. Kendala yang dihadapi pada Pelayanan Balinese Feast Dinner Oleh Pramusaji di Bale Kelod Amandari Resort Ubud antara lain lingkungan kerja yang terkadang tidak kondusif karena pelayanan Balinese Feast Dinner bersamaan dengan dinner lainnya, lingkungan dan cuaca yang tidak menentu, serta lingkungan yang terbuka dan semua kendala tersebut bisa diatasi dengan baik sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi.

B. Saran

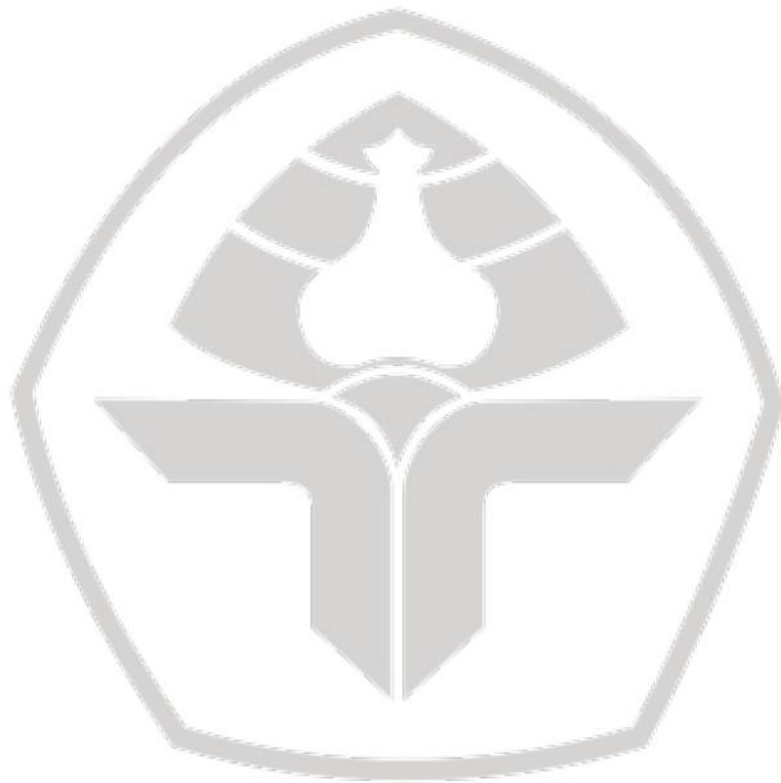
Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis selama operasional di Amandari Resort Ubud, khususnya dalam memberikan Pelayanan Balinese Feast Dinner, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Pada saat operasional pelayanan *dinner* seorang pramusaji mengalami kewalahan dalam membawakan makanan dan minuman karena jarak antara *kitchen* dan bale kelod yang lumayan jauh, sebaiknya *runner* yang dikerahkan untuk membantu operasional Balinese Feast Dinner tidak hanya 1 orang saja agar dapat saling berganti tugas saat operasional berlangsung karena sekali berjalan pasti akan kelelahan akibat jarak yang jauh dan bertangga.
2. Dikarenakan Balinese Feast Dinner merupakan *special dinner* dari Amandari Resort Ubud maka pelayanan yang diberikan sebaiknya lebih diprioritaskan agar tamu yang menikmati Balinese Feast Dinner merasa kalau *dinner* yang mereka dapatkan itu benar-benar spesial, dan juga untuk menghindari *misscommunication* antara *Food and Beverage Service* dengan *Food and Beverage Product*.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawijaya, I. G., Permana, G. E., & Adi, I. A. S. P. (2022). Kualitas Pelayanan Butler Pada Masa Pandemi Di The Ritz - Carlton Bali. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 1(1), 43–49. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i1.708>
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, 4(1), 10–21.
- Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 3(1), 88–93.
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2), 2686–2522. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP63>
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). Pelayanan Prima di Restoran Internasional. *Jurnal Pariwisata Indonesia STP Sahid Surakarta*, 109–165. <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/download/165/109>
- Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>
- Prakoso. (2017). Definisi Hotel. <https://Digilib.Ars.Ac.Id/Index.Php?P=Fstream-Pdf&Fid=6128&Bid=5893>, 7–21. digilib.ars.ac.id
- Ratnaningtyas, E. M., Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. A., Aminy, M. H., Saputra, N., & Jahja, A. S. (2023). Metodologi penelitian kualitatif. *No. Januari. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(1).
- Soekotjo, W., & Astuti, L. (2020). Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Madiun). *JEAMS: Journal of Economic, Accounting and Management Science*, 2(1), 1–14.
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.
- Suryawan, P. (2022). Penerapan standar operasional prosedur (sop) berdasarkan protokol cleanliness, health, safety & environmental sustainability oleh pramusaji di finns beach club. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(2), 361–376. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i2.26>
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisi restoran di the alantara sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141–164.
- Ummah, M. S. (2019). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. Sustainability (Switzerland)*. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng->

8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu
rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484
_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI



POLITEKNIK NEGERI BALI