

PROPOSAL TUGAS AKHIR

**PELAYANAN IN VILLA BARBECUE
OLEH WAITER DI RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

A.A Ngurah Arya Yamuna

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

PROPOSAL TUGAS AKHIR

**PELAYANAN IN VILLA BARBECUE
OLEH WAITER DI RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**A.A Ngurah Arya Yamuna
NIM 2215823150**

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

PROPOSAL TUGAS AKHIR

PELAYANAN IN VILLA BARBECUE OLEH WAITER DI RAFFLES 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

**A.A Ngurah Arya Yamuna
NIM 2215823150**

**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 Proses Pelayanan *In Villa Dining* oleh *server* di Raffles Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *In Villa Dining* oleh *server* 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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs.I Wayan Pugra,M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.

6. I Made Rony Mulia Kusuma Putra, S.Tr.Par., M.Tr.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
7. Ibu Margareta Pertiwi, selaku Training Manager Raffles Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
8. Seluruh Staff Raffles Bali 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. Bapak I Gusti Ngurah Yamuna dan Ibu A.A Ayu Suparmini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil. Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Juli 2025

A.A Ngurah Arya Yamuna

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat.....	3
D. Metode Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Resort.....	7
1. Pengertian Resort.....	7
2. Klasifikasi Resort	8
B. Pelayanan.....	9
1. Pengertian Pelayanan.....	23
2. Jenis-jenis Pelayanan.....	24
C. Sequence Of service.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	18
C. Struktur Organisasi.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31

A. Pelayanan	31
B. Kendala dan Solusinya	40
BAB V PENUTUP	42
A. Simpulan	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	18
Tabel 3. 2 Restaurant di Raffles Bali	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Raffles Bali.....	16
Gambar 3. 2 Ocean/Panoramic Pool Villa	17
Gambar 3. 3 Hilltop Pool Villa.....	19
Gambar 3. 4 Oceanfront	20
Gambar 3. 5 Presidential Villa.....	20
Gambar 3. 6 Rumari.....	22
Gambar 3. 7 Loloan Restoran	23
Gambar 3. 8 Loloan Bar	23
Gambar 3. 9 Sanctuary Spa	24
Gambar 3. 10 Main pool	25
Gambar 3. 11 Struktur Organisasi Raffles Bali.....	26
Gambar 3. 12 Struktur Organisasi F&B Service	27
Gambar 4. 1 Penggunaan <i>uniform</i>	32
Gambar 4. 2 Semua peralatan.....	33
Gambar 4. 3 Semua bahan.....	36
Gambar 4. 4 Penerimaan Reservasi	37
Gambar 4. 5 Persiapan Set Up In villa barbecue	38
Gambar 4. 6 Tahap Pelayanan.....	39
Gambar 4. 7 Pengembalian barang	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tuliskan judul lampiran	40
Lampiran 2 Tuliskan judul lampiran	41

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Raffles Bali merupakan sebuah resort mewah yang berada di tepi pantai lebih tepatnya di Pantai Muaya. Hotel ini menawarkan pemandangan Teluk Jimbaran yang sangat indah. Raffles Bali menggunakan konsep perpaduan antara Jepang dan Bali, yaitu Jepang dengan minim penerangan dan Bali dengan bale bengongnya. Raffles Bali juga memiliki kolam renang pribadi di setiap villa. Selain menawarkan fasilitas kamar yang mewah, hotel ini juga memiliki dua restoran yang menyajikan kuliner otentik, yaitu "Rumari & Loloan Beach Grill and Bar".

Resort ini memiliki beberapa departemen untuk menjalankan operasional yaitu, *Front office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Humen Resources Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Spa, Security, Gardener*. Salah satu department yang menangani penyediaan layanan makanan dan minuman yaitu *Food and Beverage Department*. Departemen ini membawahi dua section, yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Adapun kedua restoran yang berada di hotel ini berada di bawah naungan *food and beverage service*.

Food and Beverage Service berperan sebagai penyedia peralatan makan yang digunakan untuk menghidangkan makanan dan melayani tamu dari awal datang, memesan, menyajikan hingga tamu meninggalkan restoran. Adapun satu

pelayanan untuk tamu yang ingin melakukan acara makan bersama dan minuman dengan suasana lebih *privat*, Raffles Bali menawarkan pelayanan *in villa barbecue*.

In villa barbecue adalah sebuah *dining destination* yang dilakukan oleh *food and beverage department* di villa dengan tempat *outdoor*. yang dimana apa bila tamu ingin memesan *in villa barbecue* maka *team food and beverage department* akan melakukan *set up* pada jam yang sudah ditentukan oleh tamu, *team food and beverage department* akan men *set up bbq table, bar table, dan decoration* lainnya. *In villa barbecue* yang menawarkan empat pilihan menu kepada tamu. Menu yang ditawarkan yaitu *set menu*, ada *classic from the land, classic from the ocean, premium from the land, premium from the ocean*. Yang menjadi pembeda dari *classic* dan *premium* yaitu dari pilihan daging yang lebih mahal, seperti *from the land* yaitu dari *prawn* diganti menjadi *lobster*, dan *from the ocean* yaitu dari *beef tenderloin* diganti *wagyu rib eye marble* tujuh. Dan untuk *beverage* mendapatkan satu *cocktail* dan untuk *fresh juice, soft drink free refill*. Untuk yang bertugas pada saat *dining destination* berlangsung yaitu *kitchen, bar, steward, dan waiter*, disini tamu bisa menyaksikan *live grill barbecue*.

Terdapat beberapa tugas akhir yang membahas tentang *barbecue* yang pertama laporan oleh Puspita (2025) yaitu, Pelayanan *bbq event* oleh pramusaji di Kau-kau restoran pada Arkamara Dijiwa Resort Ubud. Laporan kedua oleh Surya (2023) yaitu, Pelayanan *villa barbecue* oleh waiter di Anantara Uluwatu Bali Resort. Perbedaan dari laporan yang pertama dengan penulis yaitu, *bbq event* di Kau-kau restoran yang hanya dilaksanakan setiap hari Selasa dan Sabtu pada jam dinner, untuk penulis *bbq event* hanya dilakukan pada saat tamu memesan *bbq event*. Perbedaan dari laporan yang kedua dengan penulis yaitu, *villa barbecue* oleh

waiter di Anantara Uluwatu Bali *Resort* menawarkan 3 jenis menu kepada tamu. menu yang ditawarkan yaitu, *ala'carte menu* dan *set menu*. Untuk penulis hanya menawarkan *set menu*. Untuk persamaan dari laporan yang pertama dengan penulis adalah, sama sama diberi *welcoming drink*. Persamaan pada laporan yang kedua dengan penulis yaitu *event* di persiapkan apa bila tamu sudah memesan, dan harga diperuntukan untuk satu *pax*.

Berdasarkan pada penjelasan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul tugas akhir yaitu "Pelayanan *in villa barbecue* oleh *waiter* di Raffles Bali".

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *in villa barbecue* oleh *waiter* di Raffles Bali?
2. Apa saja kendala dan solusi saat pelayanan *in villa barbecue* oleh *waiter* di Raffles Bali?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul pelayanan *in villa dining* oleh *waiter* di Raffles Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk menjelaskan pelayanan *villa barbecue* oleh *waiter* dengan baik dan benar di di Raffles Bali

- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh *waiter* pada saat melakukan pelayanan *villa barbecue* oleh *waiter* di *Raffles Bali Resort* dan bagaimana 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 Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambahkan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang *in villa barbecue* di Raffles Bali.

b. 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 pelayanan *in villa barbecue* oleh *waiter* di Raffles Bali

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *in villa dining barbecue* di Raffles Bali
- 2) Untuk meningkatkan kerjasama dan mempromosikan produk yang dimiliki oleh pihak hotel ke pihak kampus.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi, wawancara, Studi Kepustakaan.

a. Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan *in villa dining barbecue* di Raffles Bali. Ada pun yang diamati oleh penulis yaitu cara *set up table* dan pelayanan *in villa barbecue*.

b. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan *head of department*, *supervisor*, dan *staff* di *in villa dining*.

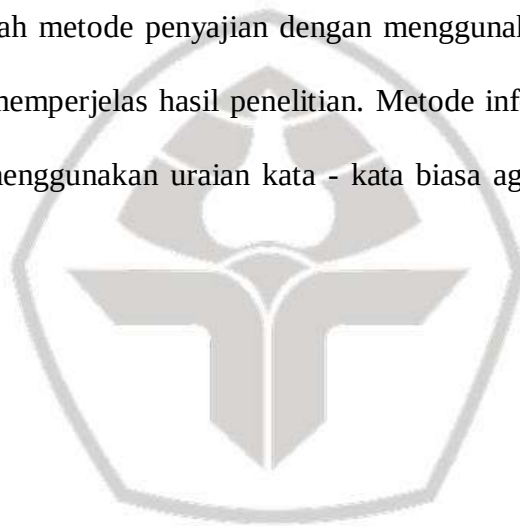
c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah suatu metode yang berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang

berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian ini tidak terlepas dari literatur-literatur ilmiah.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh. 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 uraian kata - kata biasa agar terkesan rinci dan terurai.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan proses pelayanan *In Villa Barbecue* oleh *waiter* di Raffles Bali, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Sebelum menangani Pelayanan *In Villa Barbecue* oleh *waiter* di Raffles Bali kepada tamu, seorang *waiter* di Raffles Bali perlu melakukan persiapan diri sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan Diri

Tahap persiapan diri yang di bagi menjadi 3 yaitu:

- 1) Personal *grooming*
- 2) Pemakaian *uniform*
- 3) Pelaksanaan absensi

b. persiapan alat-alat

c. persiapan bahan-bahan

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap Pelaksanaan *In Villa Barbecue* terdiri dari beberapa bagian yaitu:

- a. Penerimaan *reservasi*
- b. Persiapan *set up*
- c. Pelayanan

3. Tahap Akhir

Tahap Akhir dalam Pelayanan *In Villa Barbecue* oleh *waiter* di Raffles Bali yaitu:

- a. *Final touch* atau penyempurnaan

- b. Pengembalian semua barang

B. Saran

Setelah menjalani praktek kerja lapangan serta mencari data dan melihat tentang proses pelayanan *In Villa Barbecue* oleh *waiter* di Raffles Bali, banyak mendapatkan pengalaman di dalam bidang *F&B service*. Penulis dapat melihat hal yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki penulis dapat memberikan saran terhadap pihak *In- Room Dining* antara lain:

1. Pada proses pelaksanaan *In Villa Barbecue* akan berlangsung, alangkah baiknya pihak *staff* juga memberikan kesempatan kepada anak-anak *training* yang lainnya untuk mencoba menjadi *waiter* bukan hanya menjadi *asisten waiter*, karena dari itu seorang anak *training* bisa memahami betul keinginan tamu.
2. Waktu dan cuaca sering terjadi jam mulai dan jam set up yang singkat dan akan berakibat kurangnya ketelitian, *minimal* diberikan waktu dua sampai tiga jam untuk mempersiapkan *in villa barbecue*, cuaca yang tidak tentu seharusnya mempersiapkan tenda supaya tamu tidak membatalkan pelayanan *in villa barbecue*.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Arthini, N. N. S., Dewi, N. K. W. K., & Sekarti, N. K. (2022). Preferensi Wisatawan Terhadap Butler Service Signature di The ST. Regis Bali Resort. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i2.833>
- Coltmant, M. M. (1895). *Resort Hotel Is A Tourism Area In Wich There Area Accomodation Facilities*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Kawatak, S. Y., Samuel, O. W., & Soputan, M. (2023). PERSEPSI KEPUASAN TAMU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARADISE HOTEL GOLF AND RESORT LIKUPANG. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. <https://doi.org/10.9744/jmp.9.1.1-8>
- Martínez, T. L., Toledo, L. D., & Faraoni, N. (2019). Auditing marketing and the use of social media at ski resorts. *Sustainability (Switzerland)*. <https://doi.org/10.3390/su11102868>
- Mertayasa, A. I. G. (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Bali: Andi Universitas Dhyana Pura (Undhira).
- Mill, R. ., & Morrison, A. M. (1985). *The Tourism System: An Introductory Text*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall International.
- Puspita, luh putri. (2024). Jurusan pariwisata politeknik negeri bali badung 2024. *Penerapan Reduce, Reuse, Recycle Dalam Mendukung Green Hotel Pada Housekeeping Department Di Hotel Neo Eltari Kupang, 77*.
- Saniantara, P., & Trianasari. (2023). Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Restoran di Era Pandemi di Hotel The Laguna Nusa Dua Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.47172>
- Surya Ardana. (2023). *Tugas Akhir Pelayanan Villa Barbeque Oleh Waiter Di Anantara Uluwatu Bali Resort*.
- Trianata, I. P. (2022). Upaya supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di husk restoran the royal beach seminyak bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i8.139>