

TUGAS AKHIR
PELAYANAN AFTERNOON TEA
OLEH WAITER/WAITRESS
PADA STANDING STONES RESTAURANT
DI THE ROYAL PURNAMA



I KADEK SUKARNA WIBAWA

POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AFTERNOON TEA
OLEH WAITER/WAITRESS
PADA STANDING STONES RESTAURANT
DI THE ROYAL PURNAMA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN AFTERNOON TEA
OLEH WAITER/WAITRESS
PADA STANDING STONES RESTAURANT
DI THE ROYAL PURNAMA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH WAITER/WAITRESS PADA STANDING STONES RESTAURANT DI THE ROYAL PURNAMA dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Standing Stones Restaurant di Hotel The Royal Purnama 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 ini, 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.

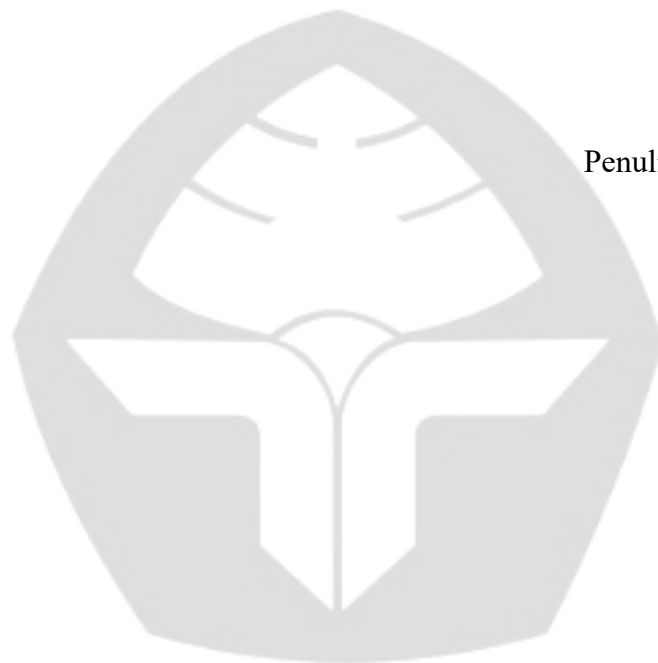
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Laporan Proposal ini.
6. Dra. Made Ruki, M.Par selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan proposal.
7. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan proposal.
8. I Made Yuda Dibrata, selaku *Human Resource Manager* The Royal Purnama yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
9. Seluruh Staff The Royal Purnama yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

11. I Made Suastawa dan Ni Nyoman Suartini 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, 24 Juni 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
D. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
B. <i>Food and Beverage Department</i>	8
C. Restoran	10
D. <i>Waiter / Waitress</i>	12
E. Pelayanan.....	12
F. <i>Afternoon Tea</i>	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	20
C. Struktur Organisasi	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
A. Pelayanan <i>Afternoon Tea</i> oleh <i>Waiter/Waitress</i> di Standing Stones Restaurant di The Royal Purnama	33
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusi dalam Pelayanan <i>Afternoon Tea</i> oleh <i>Waiter/waitress</i> di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama	40
BAB V PENUTUP.....	42
A. Simpulan.....	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

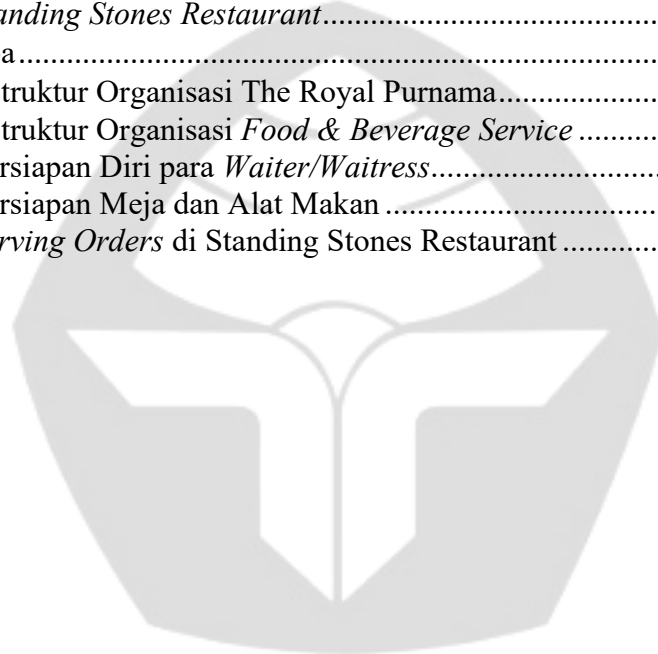
Tabel 3.1 Spesifikasi	21
-----------------------------	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Royal Purnama	19
Gambar 3.2 <i>Cempaka Villa</i>	22
Gambar 3.3 <i>Sunrise Villa</i>	22
Gambar 3.4 <i>Anggrek Villa</i>	23
Gambar 3.5 <i>Melati Villa</i>	24
Gambar 3.6 <i>Jepun Villa</i>	24
Gambar 3.7 <i>Jacuzzi Villa</i>	25
Gambar 3.8 <i>Standing Stones Restaurant</i>	25
Gambar 3.9 Spa	26
Gambar 3.10 Struktur Organisasi The Royal Purnama.....	27
Gambar 3.11 Struktur Organisasi <i>Food & Beverage Service</i>	29
Gambar 4.1 Persiapan Diri para <i>Waiter/Waitress</i>	32
Gambar 4.2 Persiapan Meja dan Alat Makan	32
Gambar 4.3 <i>Serving Orders</i> di Standing Stones Restaurant	39



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Royal Purnama adalah salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Sukawati. Hotel ini memiliki beberapa departemen untuk membantu kegiatan operasionalnya. Departemen tersebut meliputi *Housekeeping Department*, *Human Resources Department*, *Accounting Department*, *Sales and Marketing Department*, *Engineering Department*, *Front Office Department*, dan *Food and Beverage Department*. Dalam tugas akhir ini, penulis akan memfokuskan pembahasan pada *Food and Beverage Department*.

Hotel ini menawarkan pengalaman menginap dengan berbagai fasilitas, seperti vila pribadi, spa, kolam renang, dan restoran. Salah satu restorannya adalah Standing Stones Restaurant, yang memiliki konsep pemandangan pantai yang indah. Standing Stones Restaurant berada di bawah pengelolaan *Food and Beverage Department*, yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Restoran ini melayani *breakfast*, *lunch*, *afternoon tea*, dan *dinner*.

Afternoon Tea merupakan salah satu layanan yang populer di Standing Stones Restaurant. Pelayanan ini menawarkan pengalaman bersantai sambil menikmati teh yang dipadukan dengan berbagai makanan ringan. *Waiter/waitress* memiliki kontribusi yang penting dalam memberikan layanan, dimulai dari proses penyambutan tamu hingga menciptakan suasana nyaman saat mereka menikmati *Afternoon Tea*. Tjiptono (2019) menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen utama dalam membentuk kepuasan serta loyalitas pelanggan. Sejalan

dengan itu, Lupiyoadi (2020) menambahkan bahwa peran *waiter/waitress* tidak terbatas pada penyajian makanan dan minuman, melainkan juga mencerminkan citra perusahaan melalui interaksi langsung dengan tamu.

Afternoon Tea di Standing Stones Restaurant menawarkan pengalaman bersantap sore yang istimewa dengan latar belakang formasi batu megah yang menyerupai *Stonehenge* dan pemandangan laut biru yang memukau. Layanan *Afternoon Tea* berlangsung dari pukul 15.00-17.00 Wita. Tamu dapat memilih untuk menikmati teh premium dari *Femmes Dammann French* (racikan teh hitam, hijau, dan herbal), termasuk *Earl Grey Blend* (teh dengan minyak dari kulit buah bergamot/sejenis jeruk) sambil bersantai di taman yang dekat dengan pemandangan pantai atau di dalam restoran yang elegan. Hidangan pendamping seperti *pastry*, kue, dan biskuit disajikan dalam nampan bertingkat, yang tentunya menambah kesan klasik dan mewah. Dengan suasana yang tenang dan pelayanan yang ramah dari *waiter/waitress* menjadi momen relaksasi yang sempurna di tengah keindahan Pantai Purnama.

Selain konsep klasik, Standing Stones Restaurant juga menghadirkan variasi pilihan *afternoon tea* untuk menyesuaikan dengan preferensi dan kebutuhan tamu. *classic afternoon tea* menyajikan pilihan tradisional berupa *scones*, *cupcakes*, *strudel*, *spring rolls*, dan berbagai jenis *pastry*. Bagi tamu yang lebih menyukai hidangan berbahan nabati, tersedia *vegan afternoon tea* yang menawarkan menu seperti *hummus and pepper crostini*, *falafel*, serta *mango and coconut ice cream*. Sementara itu, tamu dengan pola makan rendah karbohidrat dapat memilih *keto friendly afternoon tea* yang terdiri atas *stuffed mushrooms*, *keto brownies*, dan *tofu*

skin spring rolls. Variasi tersebut menunjukkan upaya restoran dalam memberikan pengalaman bersantap yang inklusif, sekaligus menyesuaikan dengan tren gaya hidup sehat dan beragam pilihan diet tamu.

Tugas akhir ini memiliki persamaan dengan penelitian Ida Bagus Manuaba (2023) dan Riskyani (2024) dalam hal tahapan pelayanan dan penerapan standar kerja *waiter/waitress*. Namun, terdapat perbedaan mencolok, yakni pada lokasi penyajian *afternoon tea* di The Royal Purnama disajikan di area outdoor dengan pemandangan laut, sementara di The Mulia lebih banyak dilakukan di area indoor. Perbedaan lainnya adalah jenis teh dan kudapan yang ditawarkan, di mana The Royal Purnama menggunakan teh premium *Femmes Dammann French*.

Penulis memilih topik *afternoon tea* karena layanan ini merupakan salah satu daya tarik unggulan di Standing Stones Restaurant dengan keunikan suasana, tampilan penyajian, serta pengalaman tamu yang berbeda dari restoran lainnya. Hal ini memberikan pengalaman belajar langsung mengenai standar pelayanan berkelas dan ekspektasi tinggi dari tamu internasional. Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun tugas akhir dengan judul Pelayanan Afternoon Tea oleh *Waiter/Waitress* pada Standing Stones Restaurant di Hotel The Royal Purnama, dengan harapan mampu memberikan manfaat kepada pembaca dan mengetahui hal apa saja yang perlu diperhatikan dan dipersiapkan serta kendala yang dialami selama pelayanan *afternoon tea*.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* pada Standing Stones Restaurant di Hotel The Royal Purnama ?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* pada Standing Stones Restaurant di Hotel The Royal Purnama ?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan Afternoon Tea oleh *Waiter/Waitress* pada Standing Stones Restaurant di Hotel The Royal Purnama adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* pada Standing Stones Restaurant di Hotel The Royal Purnama.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* pada Standing Stones Restaurant di Hotel The Royal Purnama.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* pada Standing Stones Restaurant di Hotel The Royal Purnama.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya dapat digunakan 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 *afternoon tea*.

c. The Royal Purnama

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *afternoon tea*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah :

a. Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam hotel dan mencatat semua data yang diperlukan

berkaitan dengan pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* pada Standing Stones Restaurant di Hotel The Royal Purnama.

b. Wawancara

Metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan *manager food and beverage service* di Standing Stones Restaurant.

c. Kepustakaan

Pengumpulan data dengan menganalisis dan mempelajari sumber-sumber yang relevan tentang *afternoon tea* yang dibahas pada landasan teori.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan mempelajari dokumen – dokumen yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir dan dijabarkan secara deskriptif. Metode penyajian hasil yang digunakan adalah penyajian data informal, yaitu penyajian dengan menggunakan kata – kata biasa atau deskripsi.

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Afternoon Tea merupakan salah satu pelayanan populer di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama karena memiliki konsep penyajian teh di sore hari dan ditambah pemandangan alam yang alami. Layanan ini dibuat untuk menghadirkan pengalaman bersantai dengan pemandangan pantai, disertai dengan pelayanan profesional dari *waiter/waitress*. Pada bab ini penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* pada Standing Stones Restaurant di Hotel The Royal Purnama

Pelayanan *Afternoon Tea* di Standing Stones Restaurant dilaksanakan melalui serangkaian tahapan yang dimulai dari tahap persiapan yang merupakan tahap pertama, dimana para *waiter/waitress* melakukan serangkaian persiapan diri dan membersihkan area restoran sebelum tamu datang untuk berkunjung. Tahap kedua adalah tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh para *waiter/waitress* dari tamu sampai hingga meninggalkan area restoran, kegiatan tersebut meliputi *welcoming the guest, escorting to tables, give menu, taking orders, serving orders, submit total payment and close with sweet*. Tahap terakhir adalah tahapan penutup, dimana para *waiter/waitress* merapikan dan membersihkan tempat duduk dan meja setelah digunakan oleh tamu.

2. Kendala yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* pada Standing Stones Restaurant di Hotel The Royal Purnama

Kendala dalam pelayanan *afternoon tea* antara lain tamu yang harus menunggu lama karena *full seat* dan gangguan cuaca seperti hujan atau angin kencang. Adapun solusinya yaitu para *waiter/waitress* dapat merekomendasikan tempat alternatif yang tetap dekat pemandangan pantai serta menyajikan minuman ringan selama tamu menunggu, dan menyiapkan area yang aman dari cuaca buruk seperti tempat beratap, berkanopi, atau menggunakan payung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah diambil dari hasil pembahasan, maka terdapat saran yang dapat dijadikan pertimbangan dalam upaya mengembangkan pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* yaitu *waiter/waitress* dapat mengoptimalkan sistem reservasi dan menyediakan tempat alternatif yang tetap nyaman dengan pemandangan pantai bagi tamu yang menunggu, menambah fasilitas pelindung dari cuaca buruk seperti payung atau kanopi, serta memberikan pelatihan rutin bagi *waiter/waitress* dan meningkatkan koordinasi antar tim agar pelayanan lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan tamu selama menikmati pelayanan *afternoon tea*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, A. F. (2022). SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RESERVASI RESTORAN DAN PENYEWAAN RUANGAN BERBASIS MOBILE (Studi Kasus: Begadang Resto). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(4), 28–33.
- Bali, P. N., & Wiguna, I. M. H. (2024). *Tugas Akhir Pelayanan Floating Afternoon Tea oleh Pramusaji Rimba di Ayana Resort and Spa Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Fairy, T. T. (2019). *Afternoon Tea-Presentation & Etiquette*. <https://thetinyfairy.com/afternoon-tea-presentation-etiquette/>
- Komar. (2014). *Manajemen hotel*. Bandung: Alfabeta
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maleachi, S., Feliciandria, G., Faustina, G., & Samantha, M. (2020). Pelatihan Pembuatan Makanan Penutup Berupa Lava Cake Dan Churros Dengan Teh Hitam Kepada Ibu-Ibu Korem 052/Wijayakrama Karawaci. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 2, 1552–1560. <https://doi.org/10.37695/pkmcsr.v2i0.325>
- Oka dan Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.
- The Royal Purnama. (2025). <https://www.theroyalpurnama.com/>
- Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Supriyanto, & Hendriyati. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- Susana. (2024). *Manajemen food and beverage service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.
- Syofyantih, F. (2016). *Peningkatan Kompetensi Waiter Sesuai Skkni Di Hotel Mersi Bukittinggi*. 1–23.
- Tangian, D., Polli, B. D., & Permana, D. E. (2020). Foodservice 1 Pelayanan Di Restoran. *Modul*, 1–70.