

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER FINE DINING OLEH
PRAMUSAJI DI APERITIF RESTAURANT
VICEROY BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Komang Ayu Trisnayanti
NIM 2215823115**

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER FINE DINING OLEH
PRAMUSAJI DI APERITIF RESTAURANT
VICEROY BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Komang Ayu Trisnayanti
NIM 2215823115**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER FINE DINING OLEH PRAMUSAJI DI APERITIF RESTAURANT VICEROY BALI

Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir Program
Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Komang Ayu Trisnayanti
NIM 2215823115**

**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 Dinner Fine Dining Oleh Pramusaji Di Aperitif Restaurant Viceroy Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Dinner Fine Dining oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy Bali 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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M. Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu 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. Ibu 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. Ibu 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. Bapak Prof. Dr. I Made Darma Oka. S.St.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
6. Bapak Drs. I Wayan Pugra, M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
7. Ibu Kadek Ayu Suzani, selaku Training Manager/Human Resource Manager Viceroy Bali Resort yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh Staff Viceroy Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak I Made Astabawa dan Ibu Ni Kadek Murjani, selaku 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.

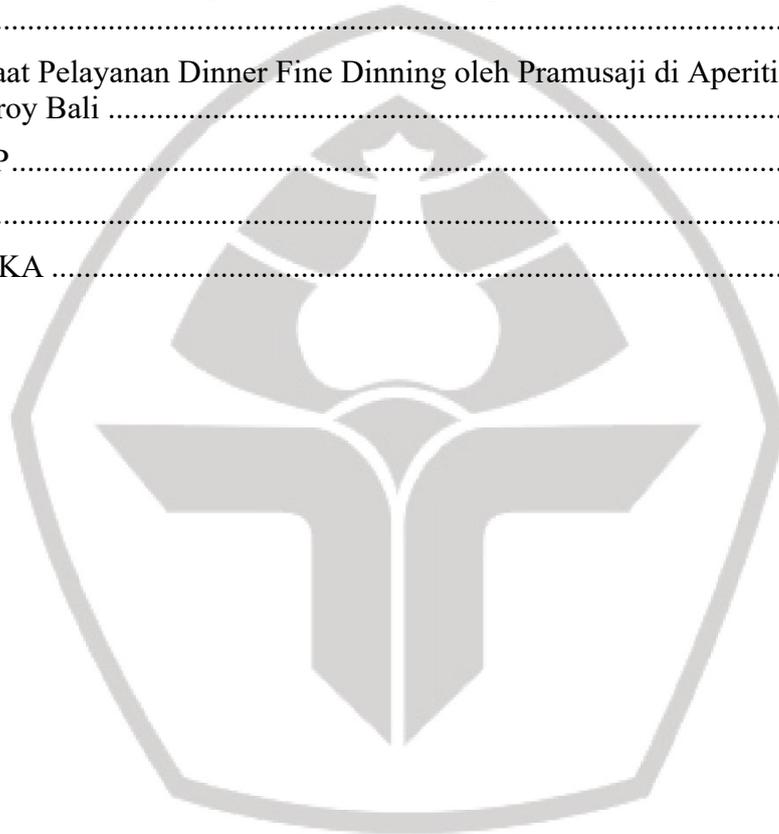
Badung, July 2025

Ni Komang Ayu Trisnayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	1
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	1
VICEROY BALI.....	1
PELAYANAN DINNER FINE DINING OLEH	2
PRAMUSAJI DI APERITIF RESTAURANT	2
VICEROY BALI.....	2
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	7
KATA PENGANTAR	10
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR LAMPIRAN.....	10
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
1. Tujuan.....	6
2. Manfaat.....	6
D. Metode Penulisan.....	6
1. Metode Pengumpulan Data.....	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel	9
B. Pengertian Food & Beverage Service.....	9
C. Pengertian Restoran	10
D. Pelayanan.....	12
E. Pengertian Dinner	16
F. Fine Dining.....	17
G. Pramusaji	17

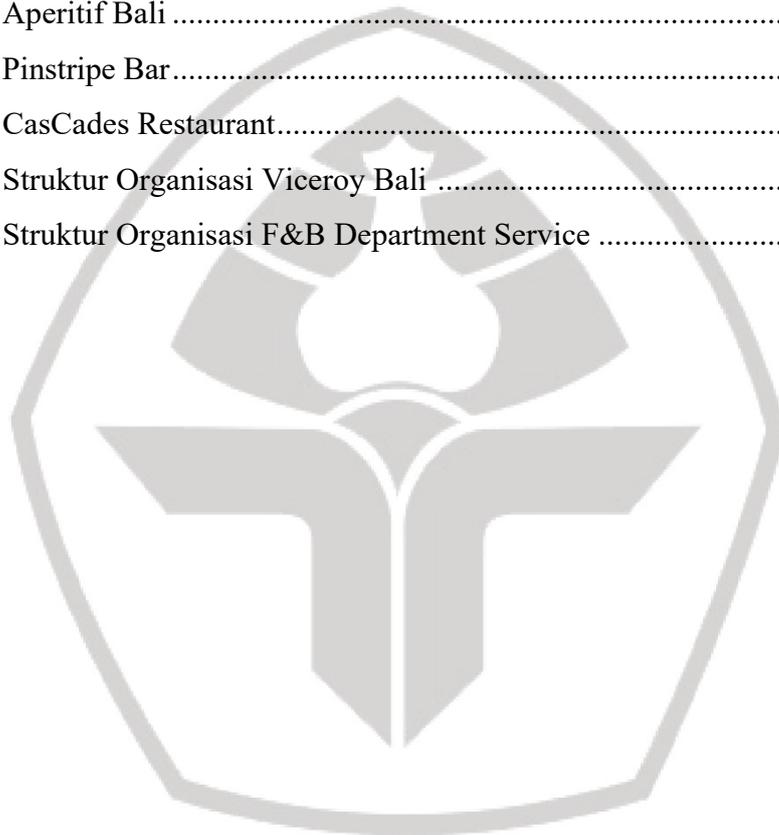
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
a. Lokasi dan Sejarah Viceroy Bali	20
1. Bidang Usaha Hotel.....	22
2. Penjualan Makanan dan Minuman	23
3. Fasilitas Hotel Viceroy Bali.....	23
b. Struktur Organisasi Viceroy Bali.....	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Pelayanan Dinner Fine Dining oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy Bali	35
B. Hambatan Saat Pelayanan Dinner Fine Dinning oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy Bali	41
BAB V PENUTUP.....	43
A. Kesimpulan.....	43
DAFTAR PUSTAKA	47



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Gambar Viceroy Bali	20
Gambar 3. 2 Gambar Viceroy Bali	21
Gambar 3. 1 Tipe Kamar	22
Gambar 3. 2 Jenis Jenis Restaurant Viceroy Bali	23
Gambar 3. 3 Aperitif Bali	24
Gambar 3. 4 Pinstripe Bar	25
Gambar 3. 5 CasCades Restaurant	26
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi Viceroy Bali	28
Gambar 3. 7 Struktur Organisasi F&B Department Service	29



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Viceroy	20
Gambar 3. 3 Logo Viceroy	21
Gambar 3. 4 Aperitif Restaurant	24
Gambar 3. 5 Pistripe Bar.....	25
Gambar 3. 6 CasCades Restaurant.....	26



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Viceroy Bali merupakan *Resort* bintang lima dengan luas 1,5 hektar, yang memiliki 40 *villa* dengan *privat pool*, 2 Restaurant (*Aperitif*, *CasCades*), 1 Spa (*Lembah Spa*), 1 Publik Pool, dan Landasan Helikopter yang di desain dengan arsitektur tradisional Bali dengan gaya interior Eropa . Terletak di Kawasan Ubud, yang terkenal dengan keindahan alam, hutan tropis, dan sawahnya maka Viceroy Bali merupakan salah satu *Luxury Villa* dengan layanan premium yang menawarkan suasana tenang dan mewah bagi para tamu. Viceroy Bali juga memiliki beberapa department untuk memastikan operasional berjalan lancar dan memberikan layanan terbaik kepada tamu, yaitu: *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food & Beverage Department*, *Spa & Wellness Department*, *Sales & Marketing Department*, *Finance & Accounting Department*, *Human Resources Department*, *Engineering & Maintenance Department*, *Security Department*, *IT Department*, *Event & Wedding Department*, *Purchasing Department*, *Transport Department*.

Dalam sebuah hotel, *Food & Beverage Service* dibagi menjadi 2 bagian yaitu *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage Product*. *Food & Beverage Service* merupakan salah satu outlet yang megacu pada layanan penyajian makanan dan minuman kepada pelanggan mulai dari tamu yang ditinggal dihotel maupun tamu yang tinggal di luar hotel yang dikelola secara komersial dan professional untuk

memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar fine dining restaurant kepada pelanggan dan mendatangkan keuntungan.

Salah satu *luxury hotel* terbaik di Kawasan Ubud yaitu Viceroy Bali, menawarkan dua restoran dengan konsep yang berbeda yang bisa menjadi salah satu pilihan terbaik bagi para tamu saat berlibur di Bali, yakni Aperitif Restaurant dan CasCades Restaurant yang memiliki casual dining dengan konsep restoran yang terbuka memungkinkan tamu menikmati panorama alam Ubud yang hijau dan menenangkan, yang biasa digunakan sebagai restoran tempat tamu menikmati *breakfast, lunch, dan dinner* yang menawarkan pengalaman bersantap yang memukau dengan pemandangan Lembah tropis yang menakjubkan serta terdapat pelayanan *24 hours room service*. Sedangkan *Aperitif restaurant* ialah restoran yang menawarkan konsep *fine dining* yang bertema zaman *colonial Eropa* tahun 1920an, dilengkapi dengan *wine cellar* yang mewah dan suasana *open kitchen* yang menawarkan pengalaman kuliner yang sangat eksklusif dengan menggabungkan teknik kuliner *Eropa* dan bahan-bahan lokal Bali. Restoran ini menawarkan hidangan yang luar biasa, tetapi juga menciptakan pengalaman bersantap yang sangat mewah, disertai dengan suasana, interior, yang mempesona dengan pelayanan premium dan profesional, yang dimaksudkan pelayanan dengan perhatian tinggi pada detail dimana pelayan memastikan setiap kebutuhan tamu terpenuhi sebelum mereka meminta seperti sigap dalam mengisi ulang gelas air yang kosong, mengganti *cutleries* apabila jatuh dari meja tamu, merapikan *napkin* dan kursi tamu apabila tamu meninggalkan meja, membersihkan meja setelah hidangan selesai yang biasa dilakukan oleh minimal 2 orang untuk memastikan pelayanan yang cepat, efisien, dan sesuai standar kemewahan restaurant fine dining, Pelayanan Table

Side: dimana beberapa hidangan atau minuman diracik langsung di depan tamu, menambahkan element teater dan interaktivitas ke dalam pengalaman bersantap yang memberikan kesan pelayanan premium bagi tamu. Adapun keterlibatan chef secara langsung: dimana dalam beberapa kesempatan, chef di *Aperitif Restaurant* akan menyambut tamu di meja untuk berbincang langsung tentang hidangan, yang menambah sentuhan personal dan eksklusivitas untuk memberikan pengalaman secara menyeluruh kepada tamu.

Harta Deva (2020) yang telah melakukan observasi tentang “Pelayanan Dinner Dengan Konsep Authentic Balinese Dining oleh Waiter/Waitress Di Dulang Restaurant ST. Regis Bali Resort”. dimana pada laporan tersebut restaurant ini memiliki konsep authentic Balinese dining yang terdapat sedikit persamaan yang dimana pada saat main course meletakkan makanan di hadapan tamu langsung, akan tetapi perbedaan pada restaurant ini pelayanannya dengan menggunakan *dulang*. Berbeda di *Aperitif Restaurant* pada saat main course makanan dihidangkan dengan menggunakan tray dan jet stand dan dipresentasikan langsung oleh pramusaji.

Edy Sunartha (2023) telah melakukan observasi tentang “Penanganan Menu Romantic Candle Light Dinner Oleh Pramusaji di CasCades Restaurant Viceroy Bali” Dimana pada laporan tersebut restoran ini terdapat perbedaan saat Serve bread yang Dimana penyajian bread dilakukan lebih santai biasanya dalam keranjang kecil dengan serbet linen (bread basket) yang sudah dipotong dari kitchen langsung, sedangkan di *Aperitif Restaurant* penyajiannya sangat formal dengan pelayan yang menjelaskan setiap jenis roti dan pendampingnya dengan

menggunakan *trolley* dihadapan tamu langsung.

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan di atas, penulis tertarik mengangkat masalah mengenai Pelayanan Dinner Fine Dinning Oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy Bali karena layanan ini berkaitan erat dengan standar tinggi dalam industry hospitality. Dan restoran ini memiliki keunikan dan pelayanan yang *premium* yang membedakan dari *restaurant fine dinning* lainnya, yang menyungung tema yang unik, yakni *colonial style fine dinning*, dengan sentuhan klasik menggabungkan nuansa Bali dengan arsitektur *colonial Eropa*, yang menciptakan suasana mewah dan *nostalgia*. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini diberi judul “Pelayanan Dinner Fine Dinning Oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy Bali.”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pelayanan Dinner Fine Dinning oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy Bali?
2. Apa saja kendala yang dialami saat Pelayanan Dinner Fine Dinning oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy Bali?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Dinner Fine Dining Oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan yaitu:

- a) Untuk mendeskripsikan cara Pelayanan Dinner Fine Dining oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy Bali.
- b) Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi saat Pelayanan Dinner Fine Dining oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy Bali.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mahasiswa dapat menambah keterampilan, wawasan dan pengetahuan dibidang food & beverage service.
- 3) Mahasiswa dapat mengetahui secara detail bagaimana prosedur Pelayanan Dinner Fine Dining Oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy Bali

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan yang didapatkan dibangku kuliah dengan yang terdapat didunia industri sehingga pembaca dapat menambah wawasan atau refrensi bagi mahasiswa lain untuk melaksanakan praktek kerja lapangan khususnya dibidang food and beverage service.
- 2) Laporan ini bisa dijadikan referensi diperpustakaan dan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan pembaca dibidang food and beverage service.

c. Perusahaan (disebutkan nama hotel/industri studi kasus diambil)

- 1) Perusahaan dapat menggunakan sebagai masukan informasi mengenai bidang food & Beverage Service terutama dalam pelayanan dinner di Aperitif Restaurant
- 2) Perusahaan dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala-kendala yang ada pada saat pelayanan tamu pada pelayanan dinner

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah “cara yang digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian” (Sugiyono, 2019). Dengan mengumpulkan data, peneliti dapat menjawab pertanyaan tertentu, menguji hipotesis, hingga menilai hasil. Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan, menganalisis dan

menyajikan data yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir, diantaranya:

a. Observasi

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode observasi yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan lewat pengamatan langsung. Metode pengumpulan data dengan observasi penulis lakukan dengan cara melakukan pengamatan dan terlibat langsung dalam pelayanan tamu yang dilakukan oleh Waiter/Waitress di Aperitif Restaurant Viceroy Bali dimana hal ini penulis lakukan selama 6 bulan, dimulai dari tanggal 15 Juli 2024 sampai dengan 15 Januari 2025, penulis juga mencatat semua data yang didapat mulai dari perlengkapan yang digunakan oleh Waiter/Waitress dan langkah- langkah yang dilakukan pada saat operasional mulai dari tamu baru sampai di restoran sampai dengan tamu duduk dan meninggalkan restoran, serta bagaimana cara mengatasi berbagai macam hambatan yang diterima pada saat melakukan pelayanan tamu oleh Waiter/Waitress

a. Wawancara

Metode wawancara merupakan Teknik pengumpulan data Dimana peneliti berinteraksi langsung dengan narasumber untuk mendapatkan informasi yang relevan terkait topik atau fenomena yang diteliti. Metode pengumpulan data ini dilakukan penulis dengan melakukan wawancara yaitu dengan cara melakukan tanya jawab dan mencatat data-data yang disampaikan oleh *Staff, Supervisor, Restaurant Manager*, dan juga ikut serta dalam melakukan pelayanan. Adapun

data yang diperoleh dari hasil tanya jawab tersebut yaitu mengenai perlengkapan dan langkah langkah yang perlu dipersiapkan sebelum tamu datang sampai dengan tamu duduk dan meninggalkan restoran serta cara mengatasi hambatan yang terjadi saat pelayanan dinner oleh pramusaji.

b. Studi Pustaka

Penulis melakukan metode ini dengan cara membaca referensi tugas akhir, buku, jurnal, dan buku yang berkaitan dengan Pelayanan Dinner Fine Dinning oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant Viceroy

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan Teknik analisis data yang digunakan pada Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif. Dengan mendeskripsikan tahapan tahapan Pelayanan Dinner Fine Dinning Oleh Pramusaji di Aperitif Restaurant

Metode dan penyajian hasil yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu metode formal, dimana metode penyajian hasil dengan menyajikan data tertentu seperti foto, tabel dan bagan sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan Tugas Akhir yaitu Pelayanan Dinner Fine Dinning Oleh Pramusaji

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Pelayanan Dinner Fine Dining oleh Pramusaji di Apertitif Restaurant Viceroy Bali, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan di restoran terutama dalam melayani tamu dinner, ada beberapa hal yang penting yang harus dilakukan agar terciptanya pelayanan yang maksimal yaitu: tahap persiapan, tahap operasional, dan tahap akhir

1. Tahap persiapan terdiri atas persiapan diri dan persiapan peralatan. Tahap persiapan diri, meliputi: seorang pramusaji wajib mengutamakan kebersihan diri dan berpakaian yang rapi sesuai dengan standar operasional seperti rambut yang di cepol rapi, kuku yang tidak panjang atau di cat, tidak memakai perhiasan yang berlebihan, make up yang sesuai, dan menggunakan parfum tidak berlebih. Persiapan operasional meliputi: pramusaji memastikan semua peralatan makan ditata di atas meja tamu sesuai dengan standar *fine dining*, mulai dari water goblet, wine glass (sauvignon blanc), B&B plate, bnb knife, centerpiece. Setiap meja akan ditata dengan rapi, menggunakan linen berkualitas tinggi, serta perhiasan meja seperti lilin atau bunga segar apabila ada request khusus dari tamu
2. Tahap operasional dilakukan ketika waktu dinner yaitu dimulai pada pukul 06.00 PM. Pada tahap ini, dimulai dari *welcoming the guest, escorting guest to the bar/dining area, seating the guest, explaining menu, taking order, upselling*

wine, serving all dishes (menyajikan semua makanan)

3. *petizer, main course, dan dessert*) menangani bill tamu, serta melakukan *farewell*. Pada tahap operasional ini seorang pramusaji diharapkan memberikan pelayanan dan perhatian yang baik kepada tamu

4. Tahap Penutupan

Pada tahap penutupan merupakan tahapan yang dilakukan diakhir kegiatan operasional dengan membersihkan semua peralatan yang digunakan pada waktu operasional dan memastikan semua alat dalam kondisi yang siap digunakan kembali. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh pramusaji pada saat tahap penutupan ini seperti: melakukan *clear up, lying table cloth, Polishing, inventory, reset-up table, dan mematikan lampu* sesuai dengan standar operational procedure di Aperitif Restaurant.

A. Hambatan yang Dialami oleh Pramusaji Dalam Pelayanan Dinner Fine Dinning di Aperitif Restaurant Viceroy Bali

Berikut beberapa kendala yang dialami oleh pramusaji dalam pelayanan dinner fine dining restaurant yaitu sebagai berikut:

1. Tamu dengan Preferensi Khusus

Beberapa tamu mungkin memiliki preferensi khusus dalam hal makanan dan minuman, atau bahkan alergi terhadap bahan tertentu. Terkadang, ada kesulitan dalam memastikan komunikasi yang jelas antara tamu dan pramusaji dalam pemilihan menu misalnya: (vegan, vegetarian, gluten-free, halal, atau alergi makanan) dapat memerlukan perhatian ekstra, dan memastikan bahwa pesanan disiapkan dengan tepat sesuai dengan keinginan mereka Untuk

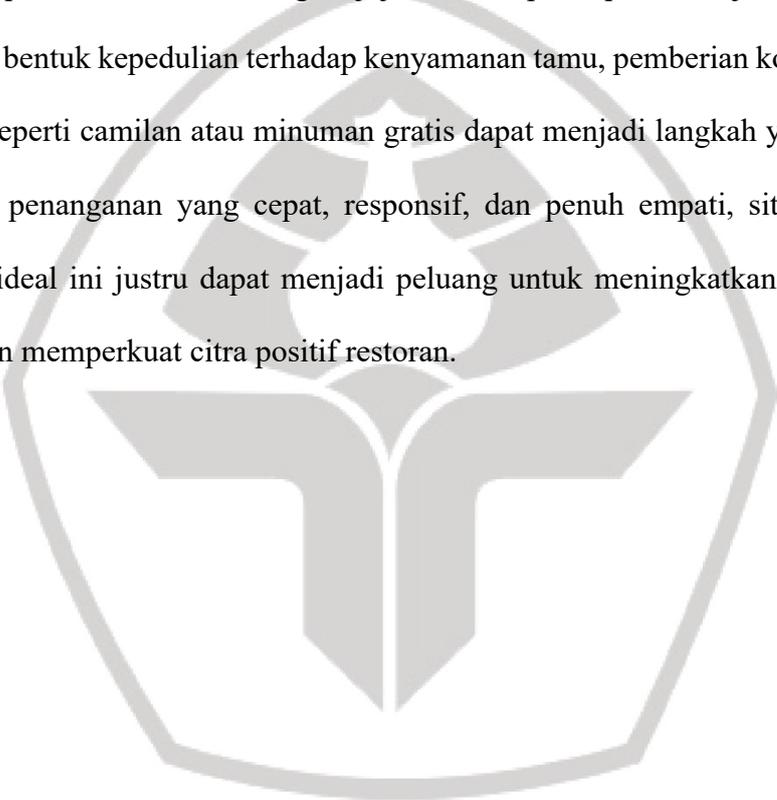
menangani hal itu biasanya seorang pramusaji pada saat pengambilan pesanan (taking order) menanyakan apakah tamu memiliki alergi makanan atau preferensi diet tertentu. Ini sering dilakukan di awal percakapan untuk memastikan mereka mengetahui batasan apa saja sebelum makanan dipesan dan pramusaji dapat mengonfirmasi alergi atau kebutuhan diet tamu dengan cara yang sangat sopan dan cermat, misalnya, " Are there any specific foods you need to avoid or do you have any allergies we need to be aware of?" dan seorang pramusaji juga selalu repeat order agar menu yang dipesan sesuai dengan kebutuhan tamu, ini untuk mengurangi resiko yang berdampak besar terhadap tamu.

2. Penyajian Makanan yang Tidak Tepat

Kendala yang pernah dialami adalah kendala teknis seperti makanan yang tidak disajikan pada suhu yang tepat atau keterlambatan dalam pengiriman hidangan, yang bisa mengurangi pengalaman makan tamu. Jika terjadi masalah seperti keterlambatan atau suhu makanan yang tidak sesuai, pramusaji segera memberitahu dan mengkoordinasikan dengan tim dapur untuk mengatasi masalah tersebut. Sebagai bentuk perhatian, pramusaji bisa menawarkan camilan ringan atau minuman sebagai gantinya sementara tamu menunggu hidangan utama sehingga mereka merasa nyaman sambil menunggu dan sebelum mengirimkan hidangan ke meja tamu. Pramusaji memastikan makanan telah dicek dengan baik dan disajikan dalam kondisi yang optimal. Selanjutnya di-serve order tamu tersebut sesuai dengan suhu makanan yang idealnya.

B. Saran

Untuk mengatasi kendala seperti keterlambatan penyajian atau makanan yang tidak disajikan pada suhu ideal, disarankan agar pihak restoran meningkatkan koordinasi antara tim dapur dan pramusaji secara lebih efisien. Selain itu, penting bagi pramusaji untuk bersikap komunikatif dengan tamu, menyampaikan informasi dengan jujur dan sopan apabila terjadi kendala. Sebagai bentuk kepedulian terhadap kenyamanan tamu, pemberian kompensasi ringan seperti camilan atau minuman gratis dapat menjadi langkah yang tepat. Dengan penanganan yang cepat, responsif, dan penuh empati, situasi yang kurang ideal ini justru dapat menjadi peluang untuk meningkatkan kepuasan tamu dan memperkuat citra positif restoran.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, K., Maharani, T., & Tuwi, I. W. (2024). *Implementation of Procurement with Just in Time Method at the Stones Legian Bali Autograph Collection Hotels Penerapan Procurement dengan Metode Just in Time di the Stones Legian Bali Autograph Collection Hotels*. 2(4), 347–360.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Alfabeta.
- Belia, P. S. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30–38.
- Budiningsih, A. (2017). *Tata Hidang* (G. Permadi, M. Marudut, & T. Ladarizka Dewanti, Eds.).
- Budiningsih, A. (2019). *Food & Beverage* (G. Permadi, Ed.).
- Gozaly, B., & Mulyono, G. (2014). Perancangan Interior French Fine Dining Restaurant di Surabaya. *Jurnal Intra*, 2(No. 2, (2014) 401-406), 401.
- Gristefiona, W. (2023). *Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki Oleh Pramusaji di Rin Restaurant Conrad Bali*.
- Handayani, F., & Arifiansyah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika Kelapa Gading. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(4), 931–944. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i4.923>
- Kotler, Philip, dan J. T. B. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Edisi ke-7. Pearson Education, Inc.
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food And Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4127–4137. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i5.1473>
- Lestari, T. (2021). Peranan Food and Beverage Department Pada Hotel Istana Jember the Role of Food and Beverage Department At Istana Hotel Jember. *Travel Agent*.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Pramita. Paramitha.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis (Administrasi Dan Prosedur Kerja)*. Gava Media.
- Sari, I. C., Wijaya, N. S., & Wirawan, P. E. (2023). Analisis Penjualan Megibung Dinner terhadap Total Profit di Jimbaran Garden Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(9), 1992–2006. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9.538>

- Septiningrum, L. D. (2021). Manajemen Strategi Untuk Meningkatkan Penjualan Food and Beverage Di Era Pandemi Covid 19. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(1), 32–49. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i1.32638>
- Sinaga, Firman. (2018). *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi.
- Sunartha, Edy. (2023). Penanganan Menu Romantic Candle Light Dinner oleh Pramusaji di CasCades Restaurant Viceroy Bali. Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono. (2017). *Service, quality, and satisfaction*. Andi.
- Harta, Deva. (2020). Pelayanan Dinner Dengan Konsep Authentic Balinese Dining oleh Waiter/Waitress di Dulang Restaurant ST. Regis Bali Resort. Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali.



POLITEKNIK NEGERI BALI