

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AFTERNOON TEA BY THE SEA
OLEH WAITRESS DI ROCKA RESTAURANT
SIX SENSES ULUWATU BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Cantika Pradnyasari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AFTERNOON TEA BY THE SEA
OLEH WAITRESS DI ROCKA RESTAURANT
SIX SENSES ULUWATU BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Cantika Pradnyasari
NIM 2215823070**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN AFTERNOON TEA BY THE SEA OLEH WAITRESS DI ROCKA RESTAURANT SIX SENSES ULUWATU 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

**Kadek Cantika Pradnyasari
NIM 2215823070**

**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 Afternoon Tea by the Sea oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana pelayanan Afternoon Tea by the Sea oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali 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 ini, 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 Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Harisal, S.S., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST. Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Wildan Jodistian Ambari, selaku Learning and Development Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan observasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Komang Yoga Permadi, selaku Food and Beverage Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi serta bimbingan selama melakukan penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Kadek Dedy Wirawan, selaku Assistant Restaurant Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang selalu memberikan arahan ketika penulis sedang mendapatkan hambatan selama melakukan penyusunan Tugas Akhir ini.

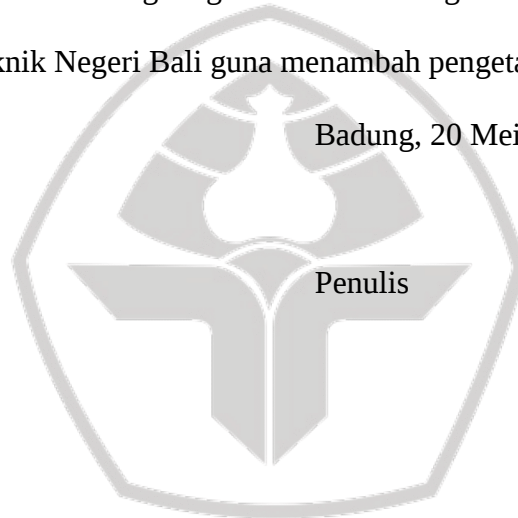
11. Seluruh karyawan Six Senses Uluwatu, Bali khususnya kepada karyawan Food and Beverage Service yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama kegiatan Penyusunan Tugas Akhir.

12. I Ketut Suarsana dan Ni Nyoman Sumartini Asih, kedua orang tua penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan selama penulis melaksanakan penyusunan Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah pengetahuan.

Badung, 20 Mei 2025

Penulis

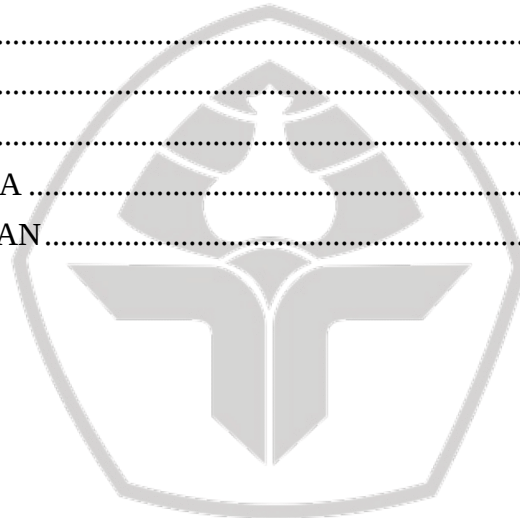


POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
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 dan Manfaat	6
D. Metode Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Food and Beverage Department.....	12
C. Restoran.....	14
1. Pengertian Restoran	14
2. Jenis-Jenis Restoran	14
D. Waiter/Waitress.....	15
E. Menu	17
1. Pengertian Menu	17
2. Jenis-Jenis Menu	18
F. Sequence of Service	19
G. Afternoon Tea	21
H. Service (Pelayanan).....	21

1. Pengertian Service (Pelayanan).....	21
2. Jenis-jenis service (Pelayanan)	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Six Senses Uluwatu, Bali	27
C. Struktur Organisasi	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Pelayanan Afternoon Tea by the Sea Oleh Waitress di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu Bali	47
B. Kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Afternoon Tea by the Sea Oleh Waitress di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali dan cara mengatasinya	67
BAB V PENUTUP.....	70
A. Simpulan	70
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
DAFTAR LAMPIRAN.....	76



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

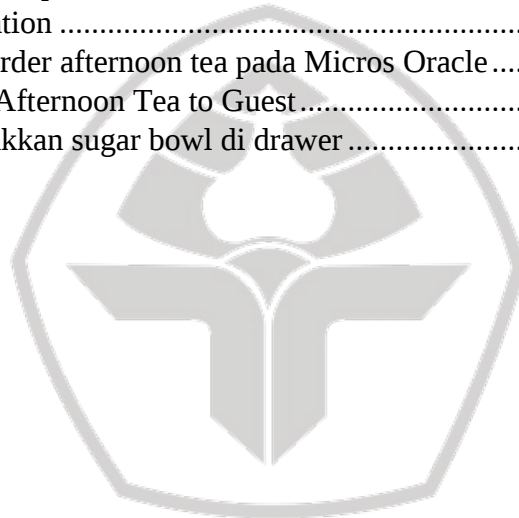
Tabel 3.1 Tipe kamar Six Senses Uluwatu, Bali.....	27
Tabel 3.3 Restoran dan Bar.....	29



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Six Senses Uluwatu, Bali.....	25
Gambar 3.2 Rocka Restaurant.....	30
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Six Senses Uluwatu, Bali	38
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Food & Beverage Service	38
Gambar 4.1 Afternoon Tea	46
Gambar 4.2 Seragam Waitress	48
Gambar 4.3 Penggunaan Hairnet	48
Gambar 4.4 Aplikasi Talenta	49
Gambar 4.5 Briefing.....	50
Gambar 4.6 Reservasi Afternoon Tea.....	51
Gambar 4.7 Melipat Napkin.....	51
Gambar 4.8 Side Station	52
Gambar 4.9 Punch order afternoon tea pada Micros Oracle.....	57
Gambar 4.10 Serve Afternoon Tea to Guest.....	61
Gambar 4.11 Meletakkan sugar bowl di drawer	67



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rocka Restaurant.....	76
Lampiran 2 Afternoon Tea By The Sea	77
Lampiran 3 Closing Bill Pay Master (PM)	79
Lampiran 4 <i>Guest Comment</i>	80
Lampiran 5 Kegiatan Penutup Afternoon Tea	81



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Six Senses Uluwatu, Bali merupakan salah satu hotel Bintang Lima yang terletak di Jalan Goa Lembeh, Uluwatu, Kecamatan Kuta Selatan, Bali. Berdiri di atas lahan 12 hektar dan memiliki total kamar 103 yang terdiri dari 75 villa dan 28 kamar berbentuk *building*. Hotel ini mengusung konsep berkelanjutan dengan mengangkat budaya lokal bali. Six Senses sendiri memiliki arti dalam Bahasa Indonesia yaitu “enam indra”. Seperti yang diketahui pada setiap individu memiliki lima indra yang terdiri dari indra penglihatan, pendengaran, penciuman, pengecapan dan peraba. Adapun enam indra yang dimaksud pada Six Senses adalah “*emotional hospitality*” sebagai pelengkap dari kelima indra yang ada. Jadi, dengan adanya keenam indra tersebut diharapkan para tamu yang menginap di Six Senses Uluwatu, Bali dapat memiliki pengalaman lebih, tidak hanya sekedar menginap dan memenuhi kebutuhan makan dan minum namun juga untuk memenuhi kebutuhan emosional mereka.

Six Senses Uluwatu, Bali memiliki beberapa *department* yang berperan penting dalam operasional hotel. Adapun *department* tersebut yaitu Housekeeping Department bertugas menjaga kebersihan kamar dan area hotel; Food & Beverage Department bertugas menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman; Engineering Department bertugas mengelola perawatan dan perbaikan fasilitas hotel; Front Office Department bertugas mengelola proses *check-in* dan *check-out*

tamu; Human Resources Department mengelola proses rekrutment dan seleksi karyawan; Sales and Marketing Department mengelola proses penjualan dan pemasaran hotel; dan Security Department mengelola program keamanan dan keselamatan hotel. Dengan adanya kerjasama yang baik pada tiap *department* maka seluruh kegiatan operasional di Six Senses Uluwatu, Bali dapat berjalan dengan lancar.

Food & Beverage Department adalah *department* yang bertugas dan bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman bagi tamu yang menginap ataupun tidak menginap. Food & Beverage Department terdiri dari dua bagian, yaitu Food & Beverage Product dan Food & Beverage Service. Food & Beverage Product memiliki tanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang akan disediakan kepada tamu sedangkan Food & Beverage Service memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu. Food & Beverage Service merupakan *section* yang dapat meningkatkan kepuasan tamu di hotel dengan memberikan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang memuaskan yang memengaruhi citra dari restoran. Six Senses Uluwatu, Bali memiliki tiga restoran yaitu Rocka Restaurant yang menyajikan makanan Indonesia, Watusteakhouse yang menyajikan makanan Western dan Cliff Bar yang khusus menyajikan makanan ringan.

Rocka Restaurant merupakan satu-satunya restoran yang melayani *breakfast*, *lunch* hingga *dinner*. Konsep makanan di Rocka Restaurant yaitu Nusantara dengan dominan makanan Indonesia, namun ada juga beberapa jenis makanan dari Korea dan Thailand. Rocka Restoran menawarkan *buffet* pada saat *breakfast* dan *a'la carte*

pada saat *lunch* dan *dinner*, serta memiliki pilihan minuman alkohol dan non-alkohol untuk tamu. Selain itu, Rocka Restaurant juga menawarkan *afternoon tea* bagi tamu baik dari luar hotel maupun untuk tamu yang menginap di hotel.

Afternoon tea merupakan tradisi masyarakat Inggris untuk menikmati teh. Aneka jenis teh yang diseduh biasanya dinikmati pukul 4 sore, dilengkapi dengan *sandwich*, *scone* hingga berbagai jenis kue lainnya (Lusiana, 2016). Dimana, bangsawan Inggris memiliki gaya hidup untuk menikmati teh dalam bersosialisasi dengan kerabat. *Afternoon Tea by the Sea* merupakan paket yang ditawarkan Six Senses Uluwatu, Bali kepada *travel* dari luar hotel seperti Bidadari Tour, Bali Cahaya Tour, Cocos Tour International dan Golden Horse Travel. Jadi *tour guide* akan mengajak tamunya untuk menikmati *Afternoon Tea by the Sea* di Six Senses Uluwatu, Bali. Hal ini juga merupakan kelebihan dari penjualan *afternoon tea* karena sekaligus bisa memperkenalkan produk hotel kepada tamu luar. Selain kepada *tour guide*, *afternoon tea* ini juga ditawarkan kepada tamu yang menginap di hotel dan hanya bisa dinikmati dari pukul 15.00 – 17.00. Harga yang ditawarkan untuk *afternoon tea* pun berbeda-beda. Agen yang sudah memiliki kerjasama dengan Six Senses Uluwatu, Bali memiliki harga spesial yaitu Rp400.000 nett/pax sedangkan untuk agen yang tidak memiliki kerjasama harganya Rp425.000 nett/pax. Untuk tamu reguler harganya Rp425.000 ++/pax.

Afternoon tea di Six Senses Uluwatu, Bali memiliki keunikan yaitu makanannya disajikan di dalam sangkar serta langsung berhadapan dengan langsung dengan Samudera Hindia. Selain itu *afternoon tea* ini sudah termasuk pilihan kopi atau teh. *Afternoon tea* di Six Senses Uluwatu, Bali menyajikan 3

tingkatan. Saran penyajian disesuaikan dengan tingkatannya yaitu dimulai dari tingkatan yang paling bawah diikuti dengan tingkatan selanjutnya. Tingkatan yang paling bawah menyajikan makanan *savoury ground* yang isi makanannya ada 3 jenis yaitu Chicken Dumpling, Yellowfin Tuna Sambal Matah, dan Sate Ikan Lilit. Tingkatan kedua menyajikan *plant based intermezzo* yang makanannya terdiri dari Green Garden Gazpacho, Orchard Sandwich, dan Gado-gado Roll. Setelah itu tingkatan yang paling atas menyajikan *sweet sky* dimana makanannya terdiri dari Bali Roots Cake, Nyonya Scone, dan Pandan Tiramisu. Afternoon Tea ini sudah termasuk dengan pilihan kopi dan teh, dimana kopi dan teh bersumber dari tanaman lokal dari Kintamani, Bali. Contoh teh yang ditawarkan yaitu, Chamomile Tea, Darjeeling tea, English Breakfast Tea, Earl Grey Tea, Fresh Ginger, Fresh Pandan, Green Ling Ching dan Silvermoon Tea. Selanjutnya *coffee beans* juga berasal dari Kintamani, Bali. Contoh teh yang paling banyak digemari oleh tamu yaitu English Brekafast Tea dikarenakan aromanya yang khas dan memiliki ras yang kuat serta untuk teh jika sudah habis, maka bisa di isi kembali dengan air panas. Selanjutnya coffee yang paling banyak di pesan adalah Coffee Latte.

Terkait topik yang diambil dalam tugas akhir ini ada beberapa tulisan dari Tugas Akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Tugas Akhir pertama dari (Rizkyani, 2024) dengan judul “Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Living Room Restaurant, The Mulia Resort & Villas”. Hal yang berbeda dari Tugas Akhir tersebut adalah lokasi pelayanan *afternoon tea* yaitu dilakukan di *living room*. Selain itu lokasi hotel juga berbeda yaitu di the Mulia Resort & Villas dan menggunakan *sterling tea stand*

sedangkan di Six Senses menggunakan sangkar berbahan dasar kayu. Menu yang ditawarkan pada *afternoon tea* di Mulia Resort & Villas ada dua macam yaitu *classic afternoon tea* dan *Asian afternoon tea* sedangkan di Six Senses Uluwatu, Bali hanya menyajikan satu macam yaitu Indonesia dengan mengutamakan penggunaan bahan lokal.

Tugas Akhir kedua ditulis oleh (I Made Hari Wiguna, 2024) dengan judul “Pelayanan *Floating Afternoon Tea* oleh Pramusaji Rimba di Ayana Resort and Spa Bali”. Hal yang menjadi pembeda adalah media yang digunakan yaitu menggunakan nampan apung yang dilakukan di atas kolam renang sedangkan di Six Senses Uluwatu, Bali disajikan di atas meja menggunakan sangkar kayu.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat topik yang akan dibahas dalam pembuatan tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Afternoon Tea By The Sea* oleh *Waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah tata cara pelayanan *Afternoon Tea by the Sea* oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan *Afternoon Tea by the Sea* oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali serta bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Afternoon Tea by the Sea oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan pelayanan Afternoon Tea by the Sea oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali.
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi dalam pelayanan Afternoon Tea by the Sea oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali dan cara penanganannya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi DIII Perhotelan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai pengetahuan tambahan mengenai Food & Beverage Service khususnya mengenai *afternoon tea* sehingga dapat membandingkan perbedaan antara materi yang didapatkan di kampus dan di dunia industri.

b. Bagi 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 wawasan dan pengetahuan dalam bidang Food & Beverage Service.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *afternoon tea*.

c. Bagi Six Senses Uluwatu, Bali

- 1) Six Senses Uluwatu, Bali dapat mengambil tindakan yang sesuai dalam menangani kendala-kendala yang dialami dalam pelayanan *afternoon tea by the sea* oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali
- 2) Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan bagi Six Senses Uluwatu, Bali untuk menyempurnakan pelayanan guna meningkatkan pelayanan di Rocka Restaurant.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan yang cermat dan sistematis terhadap suatu objek atau fenomena untuk mengumpulkan data dan informasi secara langsung. Metode observasi yang dilakukan di Six Senses Uluwatu, Bali yaitu dengan mengamati secara langsung oleh penulis atau terlibat langsung mengenai

bagaimana pelayanan Afternoon Tea by the Sea oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali.

b. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih, dimana satu pihak mengajukan pertanyaan dan pihak lain memberikan jawaban, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi terkait hal tertentu. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara tidak terstruktur kepada masing-masing satu orang *senior staff* dan Assistant Restaurant Manager mengenai pelayanan Afternoon Tea by the Sea oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah kegiatan mengumpulkan data dengan membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian dari berbagai literatur. Pengumpulan data yang diperoleh penulis yaitu dari hasil pencarian informasi terhadap berbagai buku literatur ilmiah dan media online yang berkaitan dengan isi tugas akhir ini.

POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menganalisis, menggambarkan dan meringkas secara langsung berdasarkan data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan studi kepustakaan berkaitan dengan pelayanan Afternoon Tea by the Sea oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali.

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode penyajian formal dan informal. Metode secara formal dilakukan dengan menggunakan dan menyajikan data berupa tabel dan gambar. Metode secara informal disajikan menggunakan kata-kata biasa yang mudah dimengerti dan di pahami oleh pembaca.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Pelayanan Afternoon Tea by the Sea oleh *waitress* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Afternoon Tea by the Sea oleh *waitress* di Rocka Restaurant dimulai dari tamu duduk sampai dengan meninggalkan restoran. Untuk menunjang operasional pelayanan Afternoon Tea by the Sea dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penutupan.

- a. Tahap persiapan

Tahap Persiapan yang dilakukan meliputi persiapan diri dan persiapan kerja. Persiapan diri meliputi berada di hotel 30 menit sebelum mulai bekerja, menggunakan seragam yang sesuai dengan peraturan hotel, menggunakan sandal slop hitam dan tidak licin, menggunakan *make-up* yang tidak berlebihan dan mengikat rambut dengan *hairnet*, wajib menggunakan *parfume* dan *deodorant*.

Sedangkan persiapan kerja meliputi membawa *captain order* dan pulpen, melakukan absensi dan mengikuti *briefing*, mengecek jumlah reservasi pada hari tersebut, melipat *napkin*, dan menyiapkan *ice water*

b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan adalah inti dari pelayanan afternoon tea yang dimulai dari pelaksanaan dari memperkenalkan diri, *serve welcome drink and cold towel*, *offering coffee and tea*, melakukan order minuman dan *punch order food*, *serve crackers*, *deliver beverage and food to guest table*, *quality check*, *clear up*, *presenting guest check*, *bidding farewell*, *resetting table*.

c. Tahap penutupan

Pelayanan Afternoon Tea by the Sea di Rocka Restaurant berakhir pada pukul 17.00. Penulis mulai membersihkan meja dan melakukan persiapan untuk *afternoon tea* pada keesokan harinya, seperti:

- 1) Mengambil semua sangkar yang telah selesai digunakan dan
 - 2) Mengisi kembali *sugar bowl* dan *tissue* yang sudah terpakai dan menyimpannya di dalam drawer.
 - 3) Melakukan *polish* semua *cutleries*, *cup* dan *glassware*.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Afternoon Tea by the Sea Oleh Waitress di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, Bali antara lain:

- a. Kurangnya jumlah sangkar dan terbatasnya jumlah *waitress*. Hal yang bisa dilakukan jika jumlah sangkar kurang yaitu, jika tamu berjumlah 5 orang, maka makanan dapat disajikan dalam satu sangkar yang sama. Kurangnya jumlah *waitress* juga menyebabkan operasional menjadi terlambat, hal yang bisa dilakukan yaitu, *waitress* mengatur skala prioritas dengan cara mengurutkan kegiatan berdasarkan prioritasnya.

- b. Kesulitan dalam menata sangkar di atas meja. Solusi yang bisa dilakukan yaitu, sebelum makanan disajikan, *waitress* dapat membuat space terlebih dahulu di meja.
- c. Terjadi kendala komunikasi dengan tamu. Cara mengatasi jika tamu tidak bisa berbahasa inggris yaitu bisa dilakukan menggunakan bahasa tubuh atau dengan bantuan *translator*.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan Afternoon Tea by the Sea oleh Waitress di Rocka Restaurant di Six Senses Uluwatu, Bali maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran yang dapat penulis berikan yaitu sebaiknya pihak hotel menyediakan lebih banyak sangkar yang digunakan untuk *afternoon tea*. Sehingga pada saat tamu ramai, karyawan yang bekerja tidak kesulitan mencari sangkar. Selain itu, pihak hotel perlu menambahkan jumlah tenaga kerja pada saat bekerja terutama pada saat *high season*.
2. Kenyamanan tamu merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan di suatu restoran. Jika makanan yang disajikan sangat memenuhi meja, hal tersebut membuat tamu merasa kesulitan, karena tidak ada ruang kosong kecuali hanya untuk makanan. Sebaiknya pihak hotel dapat merubah ukuran sangkar yang lebih minimalis atau mengganti meja yang ukurannya lebih pas digunakan untuk *afternoon tea*.
3. Komunikasi merupakan bagian penting dalam pelayanan. Hal yang bisa dilakukan yaitu misalnya pihak hotel merekrut karyawan yang bisa bahasa

khusus seperti China. Hal lain yang bisa dilakukan yaitu sebaiknya pihak hotel mengadakan kursus bahasa asing dan diwajibkan seluruh karyawan mengikuti terutama yang berhadapan langsung dengan tamu. Dimana kursus bahasa asing yang disesuaikan jenis tamu yang paling banyak datang ke Six Senses Uluwatu, Bali seperti contohnya kursus Bahasa Cina, Korea dan Jepang.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di McDonald's Jatipadang. *Ekonomi Dan Bisnis, Vol.11*, 263–277.
- Dewi, N., Indriastuti, W., & Legowo, J. (2024). Peran Waiter & Waitress Dalam Penerapan Sequences Of Service DI Cinnamon Restaurant The Alana Hotel And Convention Center Solo. *Mabha Jurnal, Vol 5*, 2746–8941.
- Durachim, E., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata, Vol.IV*. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp>
- Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Akomodasi Agung, Vol-IX(1)*.
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2019). Identifikasi Karakteristik Pada Industri Restoran di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS, Vol. 8, No. 2*.
- Lusiana, M. (2016, August 3). *Ini perbedaan Afternoon Tea, High Tea dan Tea Time*. DetikFood. <https://food.detik.com/info-kuliner/d-3267760/ini-perbedaan-i-afternoon-tea-high-tea-i-dan-i-tea-time-i>
- Maleachi, S., Feliciandria, G., Faustina, G., & Samantha, M. (2019). *Pelatihan Pembuatan Makanan Penutup Berupa Lava Cake Dan Churros Dengan Teh Hitam Kepada Ibu-Ibu Korem 052/Wijayakrama Karawaci. Vol. 2*.
- Mariani, D. Y. (2020). *Analisis Deskriptif Tentang Gaya Hidup Minum Teh Masyarakat Surabaya di Hare and Hatter Cabang Surabaya Town Square*.
- Noviastuti, N., & Astuti, I. (2021). Februari 2021-ISSN (Online) 2597-5323 Nina Noviastuti. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), Vol. 4 No. 1(1)*. <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), Vol 3(1)*, 2597–5323. <https://jurnal.akparda.ac.id/31>
- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seruni Coffee Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan, Vol.5*.
- Pradiatiningtyas, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khasanah Ilmu, Vol. 8(2)*.
- Putri, E. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran, Cet.1 Yogyakarta* (H. Rahmadhani, Ed.). Deepublish.
- Riskyani, N. K. Y. (2024). *Tugas Akhir Pelayanan Afternoon Tea Oleh Pramusaji Di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas*. <https://repository.pnb.ac.id>
- Sanjaya, S. (2022). *Service Quality To Customers In Food And Beverages Service Departement Ardan Hotel. Vol.3(1)*, 68–80. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>
- Santoso, K. I., & Nugroho, M. (2019). *Analisis Desain Menu Pada Restorran Hotel Berbintang Lima Di Jakarta. 1*.

- Suardana, I. K. (2020a). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, Vol.3.
- Suardana, I. K. (2020b). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Dan Perhotelan)*, Vol.3 No. 1.
- Tambunan, I. B. (2020). Penanganan Peralatan Makanan Dan Minuman Di Restoran Spoon Dining Pada Hotel Grand Aston City Hall Medan. *Jurnal Akomodasi Agung*, Vol. VII No.1.
- Tangian, D., Polii, B., & Permana, D. (2020). *Pelayanan Di Restoran. Manado 10 Oktober 2020*.
- Timo, F. (2021). The Influence Of Menu Variations And Service Quality On Guest Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu. *Jurnal Inspirasi Ekonomi*, 3, 2503–3123.
- Tumpuan, A. (2021). Penerapan Sistem Menu Engineering Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Menu di Restoran Bintang Inti Executive Village Clubhouse. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(1), 2021. <https://jurnal.ugm.ac.idhttp://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcod>
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Pesisir Restoran Di The Alantara Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, Vol 11 No 02. <https://dx.doi.org/10.22334/jihm.v11i2>
- Tyaswening, E., & Kuntari, R. (2023). *Dasar-Dasar Perhotelan* (I. V. Kusumawadani, Ed.). Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. <https://buku.kemdikbud.go.id>
- Wiguna, I. M. H. (2024). *Tugas Akhir Pelayanan Floating Afternoon Tea Oleh Pramusaji Rimba Di Ayana Resort And Spa Bali*. <https://repository.pnb.ac.id>
- Wulansari, D. M., & Hakim, F. N. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department Dalam Pencapaian Excelent Service Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. In *Jurnal Khasanah Ilmu* (Vol. 10, Issue 2). www.crystallotushotel.com.