

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI PADA
DAMAR TERRACE RESTAURANT DI AYANA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Ketut Santi Jotir Narayani Sucipta

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI PADA
DAMAR TERRACE RESTAURANT DI AYANA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Ketut Santi Jotir Narayani Sucipta
NIM 2215823101

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI PADA DAMAR TERRACE RESTAURANT DI AYANA 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

**Ni Ketut Santi Jotir Narayani Sucipta
NIM 2215823101**

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

KATA PENGANTAR

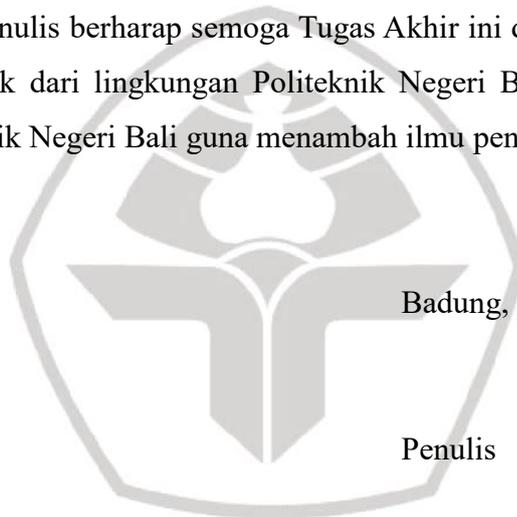
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji pada Damar Terrace di AYANA Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji pada Damar Terrace di AYANA 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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan 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. Dr. I Ketut Suja. SE., M.Si , selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si,Ak selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.

7. Ibu Made Jane Purnama selaku Training Manager/Human Resource Manager AYANA Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
8. Seluruh Staff AYANA 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 Ketut Wirta dan Ibu Ni Wayan Sudiani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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 ilmu pengetahuan



Badung, Juni 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
D. Metode Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel	9
B. Food and Beverage Department	11
C. Restoran	12
D. Pramusaji	12
E. pelayanan	13
F. Afternoon tea	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	18
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali	41
B. Kendala – kendala yang dihadapi oleh Pramusaji dalam pelayanan Afternoon Tea pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali dan cara mengatasinya	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar AYANA Rimba	18
Tabel 3.2 Tipe Kamar AYANA Segara	18
Tabel 3.3 Rimba Food and Beverage Outlet	21
Tabel 3.4 Segara Food and Beverage Outlet	22
Tabel 3.5 AYANA Bali Wedding Venue	29
Tabel 3.6 AYANA Bali Meeting Room	29
Tabel 3.7 AYANA Bali Swimming Pool	31



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo AYANA Bali.....	15
Gambar 3.2 Padi Restaurant.....	21
Gambar 3.3 Damar Terrace	22
Gambar 3.4 Kisik Seafood and Grill.....	22
Gambar 3.5 Sami-Sami Restaurant.....	23
Gambar 3.6 Honzen Restaurant	23
Gambar 3.7 Rock Bar.....	24
Gambar 3.8 After Rock	24
Gambar 3.9 Dava Steak and Seafood.....	25
Gambar 3.10 Kubu Beach Club	25
Gambar 3.11 Sumizen Restaurant	26
Gambar 3.12 Struktur Organisasi AYANA Bali.....	32
Gambar 3.13 Struktur Organisasi Food and Beverage.....	33
Gambar 4.1 Uniform Wanita Damar Terrace Restaurant.....	44
Gambar 4.2 Standar Set-up Table Damar Terrace Restaurant.....	45
Gambar 4.3 Menyiapkan Tiers Afternoon Tea	46
Gambar 4.4 Mesin EDC	47
Gambar 4.5 Pembersihan pada tray	47
Gambar 4.6 Tempat penerimaan tamu	50
Gambar 4.7 Standar penyajian the Damar Terrace Restaurant	54
Gambar 4.8 Sharing plate	55
Gambar 4.9 Afternoon tea Damar Terrace Restaurant	56
Gambar 4.10 Reset up meja	57
Gambar 4.11 Mesin EDC (Electronic Data Capture).....	60
Gambar 4.12 Proses pembersihan tiers afternoon tea	63

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

AYANA Bali terletak di Jalan Karang Mas Sejahtera, Jimbaran dimana untuk menuju bandara Internasional Ngurah Rai memerlukan waktu selama 30 menit dengan jarak 13 km. AYANA Bali memiliki pemandangan yang menyajikan hamparan garis pantai tepi tebing yang megah di atas Teluk Jimbaran. AYANA Bali memiliki luas sekitar 99 hektar yang menjadikan rumah bagi empat hotel pemenang penghargaan diantaranya AYANA Resort, AYANA Segara, AYANA Rimba dan AYANA Villa. AYANA Bali memiliki 28 *Food and Beverage Outlet* yang tersebar di setiap properti. AYANA Resort memiliki total 10 *Food and Beverage Outlet* diantaranya Padi Restaurant yang menyediakan *breakfast* yang bervariasi termasuk *buffet* dan *a'la carte*, Damar terrace Restaurant yang menyediakan makanan Asia dan *afternoon tea*, Sami-sami Restaurant yang menyajikan makanan khas Italia, Kisik Seafood and Grill Restaurant menyajikan aneka olahan *seafood* khas Jimbaran, Honzen Restaurant menyajikan makanan khas otentik Jepang, Sumizen Restaurant menyajikan *BBQ dining* khas Jepang dan Korea, Dava Steak and Seafood Restaurant menyajikan aneka *steak* dengan suasana *fine dining* yang *modern*, Kubu Beach Club menyajikan hidangan internasional dan lokal serta dapat dijadikan tempat piknik keluarga. Rock bar merupakan bar di atas batu yang terletak di pesisir pantai yang menyajikan makanan *tapas*, *mediteranean* dan minuman beralkohol termasuk *shisa*, After rock merupakan bar *Indoor* yang menyajikan minuman beralkohol dan *snack*.

Damar Terrace Restaurant merupakan salah satu restoran di AYANA Resort yang menyajikan hidangan Asia dan India termasuk *afternoon tea experience*. Damar Terrace Restaurant dikelilingi pemandangan kolam bunga teratai dan kolam ikan koi. Restoran ini juga mempunyai bar terbuka agar tamu dapat melihat langsung proses pembuatan minuman. Damar Terrace Restaurant beroperasi mulai pukul 11.00 WITA sampai dengan 23.00 WITA dan dibuka untuk *lunch*, *dinner*, dan pelayanan *afternoon tea* yang ada setiap harinya. Damar Terrace Restaurant mempunyai *live acoustic* pada setiap hari Selasa, Kamis dan Sabtu dimulai pukul 19.00 WITA sampai dengan 22.00 WITA. Pada hari tersebut Damar Terrace Restaurant juga mempunyai penawaran spesial untuk *cocktail* seharga IDR 200.000++ dengan pilihan *gin cocktail* dan *arak cocktail* khas Bali.

Afternoon tea merupakan momen santai menikmati teh di sore hari, biasanya *afternoon tea* ini disajikan bersama camilan ringan seperti *sandwich*, *scone*, dan kue kecil. Konsep *afternoon tea* bukan hanya untuk menikmati teh bersama dengan camilan tetapi juga kesempatan bersantai dan berbincang dalam suasana hangat dan santai sembari menikmati momen dengan keluarga atau teman. Di AYANA Bali hanya dua restoran yang menyajikan *afternoon tea experience* diantaranya Damar Terrace Restaurant dan UNIQUE Rooftop Bar. Pada UNIQUE Rooftop Bar *afternoon tea* disajikan pada *sterling tea stands* biasa sedangkan *afternoon tea* pada Damar Terrace Restaurant disajikan menggunakan *tiers* berbahan dasar dari kayu. *afternoon tea* pada Damar Terrace Restaurant dibuka mulai pukul 14.00 WITA sampai dengan 18.00 WITA, untuk pilihan camilan ringan peneman *afternoon tea* diantaranya terdapat berbagai jenis hidangan yaitu *strawberry tart*, *strawberry*

cheese cake, chocolate praline, lemon cookies, chocolate cookies, scones, cheese burger, chicken burger dan prawn avocado sandwich. Afternoon tea biasanya disajikan menggunakan *tiers*, untuk harga *afternoon tea* di Damar Terrace Restaurant seharga IDR 250.000++ untuk satu orang. Dalam satu hari reservasi *afternoon tea* bisa mencapai sekitar 10 *couples* atau 20 *pax* belum termasuk tamu yang datang tanpa reservasi dan biasanya untuk *afternoon tea* akan disiapkan *spare* sebanyak lima *tiers afternoon tea* atau setara dengan 10 *pax* sebagai *spare* bagi tamu yang datang tanpa reservasi. Satu *tiers afternoon tea* biasanya disajikan untuk satu *couple* atau 2 *pax*. *Afternoon tea* di Damar Terrace Restaurant sangat digemari oleh tamu karena pilihan *cake, cookies* dan *sandwich* yang beragam dan *tiers* untuk penyajian *afternoon tea* di Damar Terrace Restaurant dibuat menggunakan kayu berkualitas tinggi, yang tidak hanya memperkuat kesan elegan tetapi juga mencerminkan keindahan alami dan ketahanan materialnya. Dengan sentuhan desain yang unik, dapat menumbuhkan kesan tradisional dan modern menjadi satu.

Jika dibandingkan dengan dua tugas akhir sebelumnya yang membahas *Sequences of Service Afternoon Tea oleh Waiter The Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali* yang disusun oleh I Kadek Dwi Putra Antika (Antika et al., 2023) yang mana memiliki persamaan yaitu menjelaskan mengenai *Sequence of Service* yang baik dalam melayani tamu, dari awal tahapan persiapan sebelum memulai operasional, tahap pelaksanaan pada saat operasional dan tahap penutupan setelah operasional.

Menu *afternoon tea* yang disajikan di The Bar Mulia Bali berbeda dengan Damar Terrace Restaurant. Penyajian *afternoon tea* di The Bar menggunakan

stearling tea stands sedangkan penyajian *afternoon tea* pada Damar Terrace Restaurant yang menggunakan *tiers* berbahan dasar dari kayu.

Sama halnya dengan *Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji di Living Room Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas* yang disusun oleh Ni Kadek Yuni Riskyani (Riskyani, 2024) yang mana memiliki persamaan yaitu menjelaskan mengenai *Sequence of Service* yang baik dalam melayani tamu, dari awal tahapan persiapan dan persiapan restoran, tahap pelaksanaan pada saat operasional dan tahap penutupan setelah operasional.

Pilihan *afternoon tea* yang disajikan di Living Room Restaurant terdapat dua pilihan yaitu *classic afternoon tea* dan *Asian afternoon tea*, jam pelayanan *afternoon tea* juga berbeda yaitu pada Living Room Restaurant *afternoon tea* dapat dinikmati mulai pukul 16.00 sampai 18.00 saja sedangkan pada Damar Terrace Restaurant *afternoon tea* dapat dinikmati mulai pukul 14.00 sampai dengan 18.00. Penyajian *afternoon tea* yang disajikan juga berbeda, pada *afternoon tea* Living Room Restaurant disajikan menggunakan *sterling tea stands* berbeda dengan Damar Terrace Restaurant yang menggunakan *tiers* berbahan dasar dari kayu berkualitas tinggi.

Berdasarkan latar belakang dan referensi tugas akhir diatas maka penulis tertarik untuk membahas mengenai bagaimana Pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali. Pengalaman *afternoon tea* memberikan keunikan dan disajikan dengan presentasi yang menarik sehingga akan menciptakan suasana yang nyaman dan elegan. Bagi seorang Pramusaji, haruslah memiliki pengetahuan akan *product knowledge* pada makanan dan

sequence of service agar operasional pelayanan berjalan efektif dan lancar. Berdasarkan pemaparan tersebut penulis tertarik mengambil judul “Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *afternoon tea* pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali dan cara mengatasinya.

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana tahapan pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *afternoon tea* pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali dan cara mengatasinya.

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 Diploma 3 di Program Studi DIII Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
- 3) Mampu mengetahui secara detail mengenai Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali.

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 pengetahuan dalam Bidang *Food and Beverage Service* khususnya mengenai pelayanan *afternoon tea*
- 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. Bagi Perusahaan AYANA Bali

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu kinerja pelayanan kepada tamu yang dilakukan oleh karyawan khususnya pramusaji dalam pelayanan *afternoon tea*

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Pelayanan *afternoon tea*

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Berikut merupakan metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1) Observasi

Menurut Romdona et al., (2024) observasi adalah teknik pengumpulan data yang sangat berguna untuk memperoleh data yang alami dan mendalam tentang suatu fenomena atau perilaku. Melalui jenis metode observasi tersebut penulis melibatkan diri secara langsung pada pelayanan *afternoon tea* dan mengumpulkan data yang ada dengan cara mencatat dan memahami data yang diperlukan selama masa praktik kerja lapangan yang berhubungan dengan pelayanan *afternoon tea*.

2) Wawancara

Menurut Romdona et al., (2024) wawancara adalah teknik pengumpulan data yang sangat berguna untuk memperoleh data mendalam tentang subjek yang kompleks atau personal. Dalam penelitian ini, penulis secara langsung mewawancarai supervisor dan senior yang pernah melakukan pelayanan *afternoon tea*. Dengan penggunaan teknik wawancara ini penulis mampu mendapatkan jawaban yang lebih rinci dan jelas.

3) Studi Pustaka

Menurut Adlini et al., (2022) studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara mencari sumber dan merkonstruksi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal,

dan riset-riset yang sudah ada. Di sini, penulis berusaha mencari dan mengumpulkan berbagai bahan ajaran yang nantinya bisa melengkapi pembahasan pada tugas akhir ini. Bahan-bahan tersebut didapatkan dari beragam sumber, mulai dari buku-buku tentang perhotelan, artikel jurnal yang membahas layanan restoran, hingga yang membahas detail tentang *afternoon tea*. Semua ini dilakukan supaya pembahasan tentang pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji tidak hanya berdasarkan pengalaman di lapangan, tetapi juga dilengkapi dengan teori dan referensi yang relevan.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut Sofwatillah et al., (2024) analisis data adalah kegiatan menelaah, menjelaskan data hasil yang didapatkan ke dalam sebuah narasi melalui proses tertentu, yang nantinya akan didapatkan tujuan dari sebuah penelitian itu sendiri. Yaitu membuktikan sebuah teori baru atau mengungkapkan sebuah teori baru untuk dapat dimanfaatkan di halayak umum. Tidak hanya bermanfaat untuk peneliti sendiri tetapi dengan tujuan utama adalah untuk kemakmuran orang-orang pada umumnya. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat gambaran mengenai situasi dan kejadian-kejadian, dibuat dalam bentuk deskriptif yang terdiri dari narasi, gambar atau tabel. Dengan mengambil sumber data dari hasil analisis kualitatif, yang menjadi data utama dalam penulisan Tugas Akhir.

Menurut Suyitno, (2020) metode deskriptif kualitatif adalah teknik pengumpulan/ pengambilan yang dasarnya bersifat tentatif karena penggunaannya ditentukan oleh konteks permasalahan dan gambaran data yang mau diperoleh.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab empat diatas, terdapat beberapa tahapan pada pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali dimulai dari tahap persiapan, dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan, dan yang terakhir adalah tahap akhir atau penutup. Berikut kesimpulan yang penulis dapatkan, sebagai berikut:

1. Pelayanan *afternoon tea* oleh Pramusaji pada Damar Terrace Restaurant di AYANA Bali terdiri dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan yang terakhir adalah tahap penutup. Berikut penjelasan dari masing-masing tahap secara singkat, sebagai berikut:
 - a. Dimulai dari persiapan diri antara lain absensi, *personal grooming*, dan kartu standar pelayanan selanjutnya persiapan restoran antara lain *briefing*, kebersihan restoran, melakukan *set up* meja selanjutnya persiapan peralatan antara lain menyiapkan *tiers afternoon tea*, melengkapi perlengkapan *side station*, melakukan pengecekan mesin *EDC*, melakukan pembersihan pada *tray*.
 - b. tahap pelaksanaan antara lain, *welcoming and greeting the guest, offering help, escorting the guest, sitting the guest, offering drinks, serving cold towel, serving drinks, prepared sharing plate, serving afternoon tea and offering take a photos, quality check, crambing down/clear up, billing, thankingthe guest.*

- c. Tahap penutup, pada tahap ini pramusaji bersiap untuk melakukan *clear up* meja, membersihkan sisa-sisa *canape*, membersihkan *tiers afternoon tea* dan menyimpan *tiers* kembali dengan baik.
2. Pada saat *afternoon tea* dimulai, ada beberapa hambatan beserta solusi yang dapat penulis simpulkan ketika berada di restoran, sebagai berikut:
 - a. Keterlambatan dalam penyajian *canape*, *tiers*, dan *beverage* dapat menimbulkan keluhan dari tamu. Oleh karena itu, solusi yang dapat penulis berikan adalah dengan memulai persiapan *afternoon tea* lebih awal dari waktu penyajian yang telah ditentukan. Selain itu, kerja sama yang baik dan komunikasi yang lancar antar departemen sangat diperlukan guna memastikan kelancaran dan ketepatan waktu dalam pelayanan.
 - b. Apabila terjadi kekurangan *canape* atau *spare afternoon tea*, khususnya untuk tamu *walk-in*, staf akan terlebih dahulu mengecek ketersediaan. Jika sudah habis, staf akan menyampaikan dengan sopan bahwa pemesanan *afternoon tea* tidak dapat diterima hari ini, serta menyarankan tamu untuk datang kembali keesokan harinya pada waktu yang telah ditentukan.
 - c. Apabila ada kesalahan urutan penyajian *afternoon tea* seperti minuman *afternoon tea* yang terlambat disajikan, staf diharapkan segera menyajikan air es sebagai bentuk perhatian awal kepada tamu. Selain itu, staf wajib menyampaikan permohonan maaf dengan sopan dan memastikan bahwa minuman sedang dipersiapkan. Hal ini dilakukan untuk

menjagakenyamanan tamu dan mencerminkan pelayanan yang baik dan terkoordinasi.

B. Saran

Setelah melakukan pengamatan selama tiga bulan pada saat praktik kerja lapangan di Damar Terrace Restaurant AYANA Bali, penulis ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu memperlancar operasional *afternoon tea* di Damar Terrace Restaurant.

Saran pertama adalah agar manajemen mempertimbangkan penambahan pelatihan secara rutin serta menambah jumlah tenaga kerja, seperti *daily worker/trainee/apprentice/staf* pendukung. Hal ini penting agar pelayanan dapat berjalan lebih lancar, terutama dalam hal pengantaran makanan dan minuman ke meja tamu. Dengan demikian, dapat menghindari keterlambatan pelayanan yang berpotensi menimbulkan komplain dari tamu. Selain itu, penulis juga menyarankan agar komunikasi antar departemen di restoran dapat lebih ditingkatkan. Pada saat *occupancy* hotel sedang tinggi sebagai antisipasi, Damar Terrace Restaurant juga sebaiknya menyiapkan *spare afternoon tea* untuk tamu *walk-in*. Dengan begitu, restoran dapat menghindari penolakan terhadap tamu yang ingin menikmati *afternoon tea*. Semoga saran ini dapat memberikan manfaat positif bagi peningkatan kualitas pelayanan di Damar Terrace Restaurant.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Antika, D. P., Ruki, M., & Manuaba, I. B. (2023). *Sequences of Service Afternoon Tea oleh Waiter The Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). TINJAUAN TENTANG TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB GREETER PADA RESTORAN NANGROE SAKA HOTEL MEDAN. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Eka, P., I, W., Sudiarta, N., Arun, A. A. A., & Arianty, S. (2020). *Dasar-Dasar Hospitality i DASAR-DASAR HOSPITALITY*.
- Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanam). *Jurnal Akomodasi Agung*, 1, 99–109.
- Exreana Karundeng, M., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517. <file:///C:/Users/rizky/Downloads/npioh,+Jurnal+Meijina+511-517.pdf>
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Mantjari, J., Lagarensen, B. E. S., & Sangari, F. (2024). *OPTIMALISASI PERAN LAYANAN FOOD & BEVERAGE SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RESTORAN SUKU, CONRAD BALI*. 2, 41–52.
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Revenue Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1), 27–34. <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- Riskyani, N. K. Y. (2024). *Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas*. Politeknik Negeri Bali.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2024). *Teknik Pengumpulan Data*. 3(1), 39–47.
- Sanjaya, S. (2022). *Service Quality To Customers in Food and Beverages Service*

Departement Ardan Hotel. 3(1), 68–80. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>

Setiawan, K. A., & Pratiwi, K. T. A. (2023). Penerapan Prosedur Pelayanan Pramusaji Saat Pandemi di Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(10), 2327–2334. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i10.596>

Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.

Suyitno. (2020). Analisis Data Dalam Rancangan Penelitian Kualitatif. *Akademika*, 18(1), 49–57. <http://dx.doi.org/10.51881/jam.v18i1.188>

Thunder, T. (2023). *Afternoon Tea, Tradisi Minum Teh asal Inggris*. 2023. <https://www.ef.co.id/englishfirst/kids/blog/afternoon-tea-tradisi-minum-teh-asal-inggris/#>



POLITEKNIK NEGERI BALI