

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FAMILY BARBEQUE DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI COCONUT GROVE
FOUR SEASONS RESORT BALI AT JIMBARAN BAY**



POLITEKNIK NEGERI BALI



Natasha Setiawijaya

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FAMILY BARBEQUE DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI COCONUT GROVE
FOUR SEASONS RESORT BALI AT JIMBARAN BAY**



POLITEKNIK NEGERI BALI



**Natasha Setiawijaya
NIM 2215823051**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN FAMILY BARBEQUE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI COCONUT GROVE FOUR SEASONS RESORT BALI AT JIMBARAN BAY

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
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 Family Barbeque Dinner oleh Pramusaji di Coconut Grove, Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud 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. 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 memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Ketut Suarta, SE., M.Si, selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. Dra. Made Ruki, M.Par, selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Gusi Ketut Gde Ary Perdana, selaku Operational Manager di Sundara Restaurant yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk menyusun Tugas Akhir.
9. I Made Della Shindarta, selaku Supervisor di Sundara Restaurant yang telah membantu penulis memperoleh informasi untuk menyusun Tugas Akhir.
10. Seluruh Staff di Sundara Restaurant yang telah membantu penulis dalam memperoleh informasi untuk menyusun Tugas Akhir.
11. Budianto Widjaja dan Loka Satyawati 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.

Badung, 30 Juni 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
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	9
A. Hotel.....	9
B. Restoran.....	11
C. Pramusaji.....	14
D. Menu	17
E. Pelayanan	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi dan Sejarah Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay ..	24
C. Struktur Organisasi Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Pelayanan Family Barbeque Dinner oleh Pramusaji di Coconut Grove, Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay	43
B. Kendala dan Solusi Dalam Pelayanan Family Barbeque Dinner	57
BAB V PENUTUP.....	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay	22
Gambar 3.2 Imperial Three-Bedroom Villa	27
Gambar 3.3 Royal Villa.....	27
Gambar 3.4 Two-Bedroom Premier Ocean Villa	28
Gambar 3.5 Two-Bedroom Jimbaran Bay Villa.....	29
Gambar 3.6 Two-Bedroom Garden Villa	29
Gambar 3.7 Family Premier Villa	30
Gambar 3.8 Premier Ocean Villa	30
Gambar 3.9 Deluxe Villa.....	31
Gambar 3.10 Jimbaran Bay Villa	31
Gambar 3.11 Garden Villa.....	32
Gambar 3.12 Four-Bedroom Premier Residence	32
Gambar 3.13 Four-Bedroom Residence Villa	33
Gambar 3.14 Three-Bedroom Residence Villa	33
Gambar 3.15 Three-Bedroom Garden Residence Villa	34
Gambar 3.16 Two-Bedroom Garden Residence Villa.....	34
Gambar 3.17 Jala Cooking Academy.....	35
Gambar 3.18 Taman Wantilan.....	36
Gambar 3.19 Telu Bar and Lounge	36
Gambar 3.20 Alu	37
Gambar 3.21 Sundara Restaurant.....	38
Gambar 3.22 Struktur Organisasi Sundara Restaurant	40
Gambar 4.1 Coconut Grove untuk Family Barbeque Dinner	44
Gambar 4.2 Contoh Reservasi Family Barberque Dinner	48
Gambar 4.3 Persiapan Peralatan Untuk Family Barberque Dinner	49
Gambar 4.4 Table Set Up Family Barberque Dinner	49

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur organisasi Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay
- Lampiran 2 Contoh Form Reservasi Untuk Family Barbeque Dinner
- Lampiran 3 Standar Grooming Saat Menangani Family Barbeque Dinner
- Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Persiapan Family Barbeque Dinner
- Lampiran 5 Seafood Barbeque Menu
- Lampiran 6 Ocean and Farm Barbeque Menu



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata, khususnya di sektor perhotelan, bergantung pada kualitas pelayanan sebagai indikator utama dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi tamu. Keberhasilan dalam menciptakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu tidak hanya berdampak pada kepuasan tamu, tetapi juga berperan dalam membangun loyalitas tamu, mempertahankan reputasi dan menjamin kelangsungan operasional hotel. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk atau jasa dengan harapan-harapannya. Dengan demikian, kesesuaian antara ekspektasi dan pengalaman nyata sangat menentukan sejauh mana tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Pelayanan makanan dan minuman merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan. Pramusaji adalah seseorang yang memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan di restoran dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu. Penelitian oleh Pangestu, Lestari, dan Sukaarnawa (2023) dalam jurnal *The Influence of Waitress Service Quality on Customer Satisfaction* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan koefisien determinasi sebesar 93,5%. Hal ini menegaskan bahwa aspek-aspek seperti ketepatan waktu, keramahan, dan pelayanan personal yang diberikan oleh pramusaji sangat berkontribusi menciptakan pengalaman yang

memuaskan bagi tamu. Selain itu, etika pramusaji memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu. Pada penelitian yang dilakukan Sitorus dan Hutagulung (2023) dalam jurnal Pengaruh Etika Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran De Boer Pada Hotel Grand Inna Medan menemukan bahwa etika pelayanan pramusaji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan koefisien determinasi sebesar 72,25%. Hal ini menunjukkan bahwa sikap sopan santun, professional, dan mampu berkomunikasi baik dari pramusaji dapat meningkatkan kepuasan tamu secara signifikan.

Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay adalah salah satu resor yang terletak di Kawasan Jimbaran, Bali. Resor ini dikenal sebagai pionir dalam menghadirkan pengalaman menginap eksklusif yang memadukan arsitektur tradisional Bali dengan fasilitas modern. Terdiri dari 147 vila dan 9 residence yang memiliki kolam renang pribadi, ruang tamu, area makan, serta elemen dekorasi khas Bali yang menciptakan suasana seperti desa tradisional. Beragam pilihan restoran yang tersedia bagi tamu, diantaranya Taman Wantilan yang menyediakan sarapan dan makan malam dengan konsep *buffet*, Sundara Restaurant yang menyediakan berbagai jenis makanan dengan konsep *modern barbeque* di tepi pantai, Jala Restaurant yang menyediakan berbagai jenis hidangan nusantara dan tradisional Bali, serta Alu Restaurant yang menyediakan menu Asia dan Barat. Selain itu, tersedia pula Telu Bar yang buka dari Rabu hingga Minggu dengan pilihan minuman alkohol dan non-alkohol, serta Coconut Grove yang merupakan bagian dari Sundara dan difungsikan sebagai area bersantai, *venue* acara, dan tempat makan malam keluarga seperti *Family Barbeque Dinner*. Fasilitas lainnya meliputi The Healing Village Spa, pusat kebugaran, dan Jala Cooking Academy.

Resor ini juga menawarkan berbagai aktivitas seperti kelas yoga, kelas memasak, kegiatan bersama keluarga di *kids club*, berselancar hingga olah raga air seperti berselancar. Seluruh aktivitas tersebut dirancang untuk memberikan pengalaman menginap yang tak hanya nyaman, tetapi juga menyatu dengan budaya lokal Bali.

Coconut Grove adalah area eksklusif yang terletak di tepi Pantai Jimbaran dan merupakan salah satu fasilitas yang menjadi bagian dari Sundara Restaurant di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. Area ini dikelilingi banyak pepohonan kelapa dan hamparan pasir putih, menciptakan suasana alami dan tenang yang sangat cocok untuk berbagai kegiatan yang bersifat privat maupun kelompok. Coconut Grove tidak hanya difungsikan untuk area bersantai dan berjemur bagi tamu, tetapi juga menjadi lokasi untuk berbagai acara seperti pernikahan, pertemuan keluarga dan khususnya *Family Barbeque Dinner*.

Family Barbeque Dinner merupakan salah satu kegiatan di mana para tamu akan menikmati makan malam secara privat dengan hidangan *barbeque*, kegiatan ini ditawarkan khusus untuk tamu yang menginap (*in-house guest*). Layanan ini menciptakan suasana yang santai dan intim, biasanya diperuntukkan untuk satu keluarga, sehingga tercipta momen kebersamaan yang hangat dan penuh keakraban. Mengusung konsep "*family sharing*", seluruh makanan akan disajikan dalam porsi besar untuk dinikmati bersama. Menu yang ditawarkan meliputi berbagai pilihan hidangan laut segar, daging panggang, sayuran, hingga hidangan penutup yang dirancang khusus bagi tamu. Selain itu, tamu juga bisa memesan makanan atau minuman di luar dari menu yang tersedia untuk layanan ini, biasanya staf yang bertugas akan menyiapkan *a'la carte* menu yang tersedia di Sundara Restaurant. Tidak hanya berfokus pada cita rasa makanan, layanan ini

juga memperhatikan suasana dan kenyamanan bagi tamu, mulai dari dekorasi *venue* dan meja, pencahayaan alami saat matahari terbenam, iringan musik, hingga berbagai pilihan film yang dapat dipilih oleh tamu serta area cabana untuk bersantai sambil menikmati pemandangan. Peran pramusaji dalam acara ini tidak hanya menyajikan makanan, tetapi juga memastikan kenyamanan tamu melalui sikap yang ramah dan responsif, sehingga kualitas interaksi dan pelayanan sangat menentukan kesan yang dibawa oleh tamu setelah menikmati pengalaman tersebut.

Selain itu, pramusaji juga dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan segala suasana, baik saat melayani keluarga dengan anak-anak maupun pasangan dewasa, agar tetap menjaga kenyamanan dan kepuasan tiap individu. Interaksi yang hangat dan personal antar pramusaji dan tamu dapat menambah nilai dari keseluruhan pengalaman saat bersantap. Hal ini sejalan dengan temuan Kristiutami dan Rahayu (2020), yang menyatakan bahwa pramusaji berperan penting dalam meningkatkan pelayanan demi kepuasan dan kenyamanan tamu hotel. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pramusaji dalam *Family Barbeque Dinner* tidak hanya mencerminkan profesionalisme staf, tetapi juga mencerminkan resor dalam memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi tamu, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan loyalitas tamu terhadap Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

Private Dining oleh Pramusaji di Meguna Restaurant, Ubud Bali” menjelaskan mengenai bagaimana tahapan dalam menangani tamu di Meguna Restaurant yang memiliki kesamaan dengan *Family Barbeque Dinner* di Coconut Grove, yaitu *dinner* berlangsung secara privat, selain itu ada beberapa perbedaan, yaitu

makanan akan dimasak langsung di depan tamu dan langsung dihidangkan sehingga tidak ada hambatan dalam penyajian makanan seperti yang terjadi di Meguna Restaurant, terdapat beberapa hiburan yang bisa dinikmati tamu selagi menunggu makanan seperti mendengarkan lagu dan menonton *film*, dan *dinner* ini berlangsung di area pantai berbeda dengan *private dining* di Meguna Restaurant yang dilakukan di dalam *private room*.

Ardana (2023) yang telah melakukan observasi mengenai “Pelayanan Villa Barbeque oleh Waiter di Anantara Uluwatu Bali Resort” yang menjelaskan mengenai tahapan dalam melayani tamu di Villa Barbeque yang memiliki kesamaan dengan *Family Barbeque Dinner* di Coconut Grove, yaitu makanan akan dimasak langsung oleh *personal chef* dan langsung dihidangkan. Perbedaan terdapat pada jenis *menu* yang ditawarkan di *Family Barbeque Dinner* dengan yang ditawarkan oleh Anantara Uluwatu Bali Resort

Melihat pentingnya peran pramusaji dalam menciptakan pengalaman bersantap yang berkesan, serta terbatasnya penelitian sejenis pada konteks *Family Barbeque Dinner* di Coconut Grove maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Family Barbeque Dinner oleh Pramusaji di Coconut Grove, Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat penulis identifikasikan dari latar belakang yang telah diuraikan ialah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan *Family Barbeque Dinner* oleh Pramusaji di Coconut Grove, Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay?

2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan selama *Family Barbeque Dinner* di Coconut Grove berlangsung dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh penulisan Tugas akhir dengan judul Pelayanan *Family Barbeque Dinner* oleh Pramusaji di Coconut Grove, Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui tahapan dalam memberikan Pelayanan *Family Barbeque Dinner* oleh Pramusaji di Coconut Grove, Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.
- b. Untuk mengetahui kendala yang muncul selama Pelayanan *Family Barbeque Dinner* oleh Pramusaji di Coconut Grove dan mencari solusi yang dapat diterapkan untuk menyelesaikan kendala tersebut.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Mahasiswa

- 1) Penulisan Tugas Akhir merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

- 2) Penulisan tugas akhir ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengasah kemampuan penulis dalam menyusun laporan dengan baik dan benar.
- 3) Penulisan tugas akhir ini juga berfungsi sebagai suatu pencapaian yang membanggakan bagi penulis atas kerja keras dalam menyelesaikan pendidikan.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Penulisan Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber referensi bagi pembaca terutama mahasiswa Politeknik Negeri Bali, khususnya jurusan pariwisata dalam menyusun laporan tugas akhir.
- 2) Penulisan tugas akhir ini memberikan gambaran mengenai kinerja mahasiswa saat melakukan Praktik Kerja Lapangan di industri perhotelan.
- 3) Penulisan tugas akhir ini dapat dijadikan salah satu referensi bagi pembaca yang tertarik pada pelayanan di restoran, terutama dalam konteks *Family Barbeque Dinner*.

c. Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay

Hasil dari penulisan tugas akhir ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mengurangi adanya kendala dalam operasional.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Penulis melakukan pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung bagaimana cara pelayanan *Family Barbeque Dinner* di Coconut Grove dan langsung mencoba untuk mempraktekkan.

b. Wawancara

Penulis melakukan pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan, di mana penulis langsung bertemu dengan responden dan mengajukan pertanyaan yang bersifat semi-terstruktur.

c. Studi Pustaka

Penulis melakukan pengumpulan data dari sumber-sumber yang relevan dan berkaitan dengan Pelayanan *Family Barbeque Dinner* oleh Pramusaji di Coconut Grove, Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan dalam Tugas Akhir ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menganalisis bagaimana prosedur dan apa saja kendala dalam pelayanan *family barbeque dinner* oleh pramusaji di Coconut Grove, Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. Menggunakan teori analisis data menurut Milles dan Huberman (2020) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data merupakan tahap awal yang berfungsi untuk menyaring, menyederhanakan, dan mengorganisasi data mentah menjadi bentuk yang lebih terfokus dan relevan. Proses ini berlangsung secara berkelanjutan selama penelitian. Setelah data direduksi, tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi secara

sistematis dalam bentuk visual seperti matriks, grafik, atau bagan untuk mempermudah pemahaman. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti menafsirkan data yang telah disajikan untuk mendapatkan makna yang mendalam, serta melakukan verifikasi untuk memastikan keakuratan dan validitas hasil temuan. Ketiga tahap ini saling berkaitan dan membentuk kesatuan proses analisis data yang menyeluruh.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan pada bab IV mengenai “Pelayanan Family Barbeque Dinner oleh Pramusaji di Coconut Grove, Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay” penulis simpulkan bahwa prosedur dalam menangani tamu terdiri dari tiga tahap utama, yaitu:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini terdiri dari 3 bagian, yaitu persiapan diri, mempersiapkan lingkungan kerja dan peralatan yang akan digunakan, dan *set up* meja tamu.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini mencakup tahap penyambutan, di mana *host* dan *assistant host* bertugas menyambut tamu, dan memberikan *cool towel* dan *welcome drink*, dan pelayanan makanan dan minuman yang mencakup penjelasan menu oleh *host*, *taking order* minuman, penyajian makanan dan minuman, *quality check*, komunikasi dengan tamu mengena aktivitas selama menunggu sajian berikutnya, persiapan *dessert* seperti *marshmallow* yang akan dibakar tamu di api unggun, memastikan kebersihan meja, dan proses pembayaran.

Assistant host berperan membantu *host* dalam berbagai aspek pelayanan seperti membersihkan *cool towel*, membuat dan menyajikan minuman, membersihkan meja, mengangkat piring kotor, mengganti alas daun dan peralatan makan, serta menyiapkan *marshmallow* untuk tamu.

3. Tahap Penutupan

Pada tahap ini *host* bertanggung jawab memastikan *venue* kembali bersih seperti semula, dengan bantuan *assistant host* yang juga melakukan dokumentasi sebagai laporan.

Selain itu, terdapat kendala dan solusi dalam pelayanan *family barbeque dinner* di coconut grove, yaitu:

1. Cuaca yang tidak menentu

Cuaca yang tidak menentu menjadi faktor kendala dari alam, yang solusinya adalah memindahkan tamu ke area Sundara Restaurant atau area Residence atau tamu bisa disarankan untuk menjadwalkan ulang ke hari lain.

2. Gangguan Lingkungan

Gangguan lingkungan seperti nyamuk dan lalat diatasi dengan menyediakan *mosquito spray* dan menyalakan lilin di meja serta area *display* bahan makanan.

3. Pengendalian waktu

Pengendalian waktu menjadi tantangan ketika tamu memesan makanan atau minuman di luar dari menu yang telah disediakan, seperti *wine*, kopi, dan teh. Untuk mengatasi hal ini dan meminimalisir waktu yang terbuang, *host* menggunakan *handy talkie* (HT) untuk menginformasikan ke *checker* agar *assistant host* bisa segera mengambil dan mengantarkan minuman, sehingga suhu minuman tetap ideal dan pelayanan tetap optimal.

B. Saran

Setelah penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Sundara Restaurant, penulis mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru dalam bidang

pelayanan dan operasional restoran. Namun demikian, penulis juga menemukan beberapa kekurangan yang masih dapat ditingkatkan guna menambah pengalaman tamu. oleh karena itu, saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Menambah varian menu untuk *family barbeque dinner*, seperti menambah menu vegetarian, menu khusus anak-anak, atau sajian khas lokal lainnya. Penambahan variasi ini diharapkan dapat menarik minat tamu untuk mencoba lebih banyak pilihan dan meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang.
2. Menambah aktivitas kecil untuk anak-anak, agar mereka tidak cepat merasa bosan, dan menambah suasana agar lebih hangat dan menyenangkan bagi seluruh anggota keluarga.
3. Menawarkan beberapa pilihan dekorasi, seperti tema tropis, bohemian, atau rustic. Dengan adanya variasi dekorasi, tamu memiliki kebebasan untuk menyesuaikan suasana acara sesuai kebutuhan atau preferensi masing-masing keluarga, sehingga acara terasa lebih personal dan berkesan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. (2017). *Tata Hidang Makanan dan Minuman*. Explore.
- Atmodjo, M. W., & Fauziah, S. (2016). *Professional waiter* (Fl. S. Suryantoro, Ed.). CV. ANDI OFFSET.
- Irawan, C. B. (2023). *Ragam Rasa Produk Food and Beverage* (S. D. Krismawati, Ed.). PT Lini Suara Nusantara.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Vol. 15). Pearson Education.
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. Dalam *Jurnal Kajian Pariwisata* (Vol. 2, Nomor 2). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP63>
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Ekuilibria.
- Miles, & Huberman. (2020). *Analisis Data Kualitatif*. UI Press.
- Mufidah, L., & Rachmawati, E. (2020). *Seputar Food and Beverages Service*. DEEPUBLISH.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.
- Pangestu, P., Lestari, D., & Sukaarnawa, G. M. (2023). The Influence of Waitress Service Quality on Customer Satisfaction. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 02, 1014–1021. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i4>
- Prakoso, P. aji. (2017). *Front Office Praktis*. Gava Media.
- Putri, E. (2017). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.
- Sinaga, F. (2018). *Restoran dan Kegiatannya* (A. Pramesta, Ed.). CV. ANDI OFFSET.
- Sitorus, O. T., Si, M., Hutagalung, V. K., Pd, S., Pd, M., & Sebayang, Y. B. (2023). *Pengaruh Etika Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran De Boer Pada Hotel Grand Inna Medan*. 3.
- Susana, D. (2017). *Food and Beverage Pelayanan Makanan dan Minuman*. Relasi Inti Media.

Waryono. (2018). *Pedalaman Materi Food & Beverage*. Direktorat Pembelajaran, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia (Kemendikbudristek).



POLITEKNIK NEGERI BALI