

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PICNIC BY LUMBUNG OLEH
PRAMUSAJI PADA IN VILLA DINING DI MANDAPA A
RITZ CARLTON RESERVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Aditya Utama

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PICNIC BY LUMBUNG OLEH
PRAMUSAJI PADA IN VILLA DINING DI MANDAPA A
RITZ CARLTON RESERVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Aditya Utama
NIM 2215823201

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PICNIC BY LUMBUNG OLEH
PRAMUSAJI PADA IN VILLA DINING DI MANDAPA A
RITZ CARLTON RESERVE**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Aditya Utama
NIM 2215823201

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
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 Picnic by Lumbung Oleh Pramusaji Pada In Villa Dining di Mandapa a Ritz Carlton Reserve dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan cara Pelayanan Picnic by Lumbung oleh pramusaji pada In Villa Dining di Mandapa a Ritz Carlton Reserve 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. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di 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 Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng., selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri

Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses pembuatan Tugas Akhir.
7. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses pembuatan Tugas Akhir.
8. Bapak Jake Tito Ryan Widi Nugroho, selaku *Learning and Quality Manager* Mandapa a Ritz Carlton Reserve yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada Penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Staf Mandapa a Ritz Carlton Reserve yang memberikan izin pengambilan data untuk penyusunan tugas akhir.
10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Nyoman Suwiga dan Ibu Ni Luh Artini kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
LEMBAR ORISINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat.....	5
E. Metode Penulisan	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Pengertian Food and Beverage Service	13
C. Pengertian Restoran.....	14
D. Pengertian Pelayanan.....	14
1. Pelayanan.....	14
2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	15
E. Pengertian <i>Room Service</i>	17
F. Pengertian <i>Waiter</i>	17
G. Pengertian <i>Picnic</i>	18

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	21
1. Lokasi Hotel.....	21
2. Sejarah Hotel	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	23
1. Bidang Usaha	23
2. Fasilitas Hotel.....	29
C. Struktur Organisasi.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Pelayanan Picnic by Lumbung <i>In Villa Dining</i>	37
B. Kendala yang dihadapi dan Solusinya.....	53
BAB V PENUTUP	55
A. Simpulan.....	55
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Yoga Schedule</i>	30
---------------------------------------	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Peta Lokasi Mandapa a Ritz Carlton Reserve	21
Gambar 3. 2 In Villa Dining and Event	29
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi In Villa Dining and Events Department.....	32
Gambar 4. 1 Standar <i>Grooming Server</i>	38
Gambar 4. 2 <i>Cutleries</i>	38
Gambar 4. 3 <i>Napkin</i>	39
Gambar 4. 4 <i>Water Goblet</i>	39
Gambar 4. 5 <i>Centerpiece</i>	40
Gambar 4. 6 <i>Oshibori</i>	40
Gambar 4. 7 Rantang.....	41
Gambar 4. 8 Keranjang	41
Gambar 4. 9 <i>Cushion</i>	42
Gambar 4. 10 Tikar	42
Gambar 4. 11 <i>Tray</i>	43
Gambar 4. 12 <i>Drink Menu</i>	43
Gambar 4. 13 <i>Bread and Butter Plate</i>	44
Gambar 4. 14 <i>Sokasi</i>	44
Gambar 4. 15 <i>Set Up Table</i>	45
Gambar 4. 16 <i>Set Up Sokasi dan Water Goblet</i>	46
Gambar 4. 17 <i>Menu Picnic</i>	47
Gambar 4. 18 <i>Serving Rantang</i>	50
Gambar 4. 19 <i>Polishing</i>	52
Gambar 4. 20 <i>Storing</i>	52
Gambar 4. 21 <i>Reporting</i>	53

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Lumbung.....	61
Lampiran 1. 2 Struktur Organisasi Hotel	61
Lampiran 2. 1 <i>Appetizer Salad</i>	62
Lampiran 2. 2 <i>Maincourse Sandwich</i>	62
Lampiran 2. 3 <i>Dessert Fruit Platter</i>	63



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu ikon pariwisata Indonesia di mata dunia yang menjadikan Bali salah satu destinasi yang wajib di kunjungi wisatawan dunia. Bali dikenal para wisatawan karena memiliki potensi alam yang begitu indah antara lain, gunung, danau, sungai, sawah dan pantai. Selain itu, Bali lebih dikenal juga karena kemajuan pariwisatanya di bidang akomodasi perhotelan. Hotel adalah Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian bangunan untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya seperti hiburan dan aktivitas yang menarik untuk tamu yang mengunjungi ataupun menginap sementara waktu, salah satu hotel yang terkenal di daerah industri pariwisata Ubud yaitu, Mandapa a Ritz-Carlton Reserve.

Mandapa a Ritz Carlton Reserve merupakan hotel bintang 5 yang dibangun pada lahan seluas 4,5 hektar ini berlokasi di daerah yang strategis, yaitu di kawasan Banjar Kedewatan, Ubud, Gianyar, Bali. Memiliki lokasi yang nyaman di lembah Sungai Ayung dengan latar hutan Desa Bongkasa di Kabupaten Badung. Mandapa a Ritz Carlton Reserve memiliki beberapa departemen yang saling berkoordinasi diantaranya *front office*, *housekeeping*, *human resources*, *engineering*, *food and beverage*, dan *loss prevention*. Salah satu departemen

yang berperan penting untuk mendukung operasional hotel adalah departemen *food and beverage*. Departemen *food and beverage* di Mandapa a Ritz Carlton Reserve mempunyai lima (5) *outlet*. *Outlet* pertama yaitu Sawah Restaurant, kedua yaitu Kubu Restaurant, ketiga Ambar, keempat Pool Bar, *outlet* terakhir yaitu *in villa dining and events* melakukan pelayanan *room service* 24 jam, *romantic dinner* atau *picnic* dan *events banquet* seperti *wedding* dan *dinner group*. Picnic by Lumbung merupakan layanan *in villa dining and events* yang memiliki keunikan dalam penanganannya.

Picnic by Lumbung merupakan kegiatan makan siang yang dilakukan di balai Lumbung. Lumbung merupakan balai tempat penyimpanan hasil panen dari sawah salah satu contohnya yaitu padi. Kegiatan ini sering diminati oleh tamu yang menginap bersama keluarga. Picnic by Lumbung ini memiliki keunikan dibandingkan dengan *outlet* yang lain, yaitu lokasi ini dilakukan di balai lumbung yang terletak di pertengahan sawah yang dimiliki oleh hotel itu sendiri, yang menjadikan kegiatan ini memiliki kesan yang unik dikarenakan tamu dapat menikmati makan siang dengan sensasi ketenangan dan kesejukan pemandangan sawah dan hutan, serta yang paling menarik yaitu *set up* pelayanannya memiliki konsep tradisional Bali.

Pemilihan judul ini didasari oleh fakta bahwa Picnic by Lumbung di Mandapa a Ritz Carlton Reserve telah menjadi tujuan favorit bagi tamu yang mencari momen bersama keluarga. Berdasarkan data kunjungan tamu, permintaan untuk pelayanan Picnic by Lumbung banyak diminati oleh para tamu dan harga yang ditawarkan untuk Picnic by Lumbung ini diharga Rp. 700.000 pada tahun

2025, harga tersebut belum termasuk *tax and service* untuk 1 orang. Kegiatan ini didukung oleh data pada tahun 2024, reservasi Picnic by Lumbung di setiap bulan mencapai delapan (8) tamu, dan selama satu (1) tahun reservasi untuk melakukan kegiatan ini mencapai sembilan puluh enam (96) tamu, data tersebut bersumber dari *Supervisory In Villa Dining* (2025). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam peran *waiter* sebagai ujung tombak dalam menyajikan pelayanan dengan baik untuk menciptakan pengalaman *picnic* yang lebih mengesankan. Data yang mendukung pemilihan judul ini dapat ditemukan dalam hasil survei kepuasan tamu dan reservasi yang dihimpun selama beberapa periode. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tamu yang mengikuti program Picnic by Lumbung di Mandapa A Ritz Carlton Reserve mengalami peningkatan permintaan setiap tahunnya.

Pada saat penelitian sebelumnya yang berjudul “Pelayanan *Room Service* oleh *Server* di Hotel Mandapa a Ritz Carlton Reserve” membahas mengenai pelayanan *room service* oleh *server* harus selalu sesuai standar prosedur yang berlaku dengan tujuan agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pelayanan (Jaya, 2024). Tugas Akhir kedua yang berjudul “Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Hotel Prama Sanur Beach Bali” membahas mengenai pelayanan *room service* oleh *waiter* memulai pekerjaan *room service* dari tahap pemesanan, menyiapkan pesanan, mengirim pesanan sampai *clear up* dan *close bill*. (Apriana, 2023), dari dua (2) tugas akhir tersebut memiliki persamaan dengan tugas akhir yang ditulis saat ini yaitu dari tugas *room service* yang terfokus pada pelayanan ke kamar tamu dan harus melalui standar prosedur operasional yang terdapat pada

masing-masing hotel, dan yang membedakan dari tugas akhir yang ditulis saat ini yaitu tugas dari *room service* itu tidak hanya fokus kepada pelayanan ke kamar tetapi juga tugas *room service* yang dapat melayani kegiatan lainnya yaitu melayani kegiatan Picnic by Lumbung yang dapat dilayani oleh *waiter* dari *room service* tersebut. *Room service* pada Mandapa a Ritz Carlton Reserve menggunakan istilah *in villa dining* dikarenakan pada Mandapa a Ritz Carlton Reserve jumlah kamar *villa* lebih banyak dibandingkan kamar lainnya (*suites*), sehingga penyebutan *room service* diganti menjadi *in villa dining*.

Oleh karena itu, penulis tertarik membahas tugas akhir mengenai cara pelayanan Picnic by Lumbung oleh pramusaji pada *in villa dining* di Mandapa a Ritz Carlton Reserve. Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini agar dapat mengetahui proses pelayanan Picnic by Lumbung oleh Pramusaji pada *In Villa Dining* dan mengetahui kendala yang dihadapi sehingga dapat menjadi evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana prosedur pelayanan Picnic by Lumbung oleh pramusaji pada *in villa dining* di Mandapa a Ritz Carlton Reserve?
2. Apa saja hambatan dan solusi dalam pelayanan Picnic by Lumbung oleh pramusaji pada *in villa dining* di Mandapa a Ritz Carlton Reserve?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Picnic by Lumbung oleh Pramusaji pada *in villa dining* di Mandapa a Ritz Carlton Reserve adalah sebagai berikut. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui prosedur pelayanan Picnic by Lumbung oleh pramusaji pada *in villa dining* di Mandapa a Ritz Carlton Reserve.
2. Mengetahui hambatan dan solusi pemecahan dalam pelayanan Picnic by Lumbung oleh pramusaji pada *in villa dining* di Mandapa a Ritz Carlton Reserve.

B. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini antara lain:

1. Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *food and beverage service* mengetahui secara detail prosedur pelayanan Picnic by Lumbung oleh pramusaji pada *in villa dining*.
 - b. Mengetahui secara detail prosedur pelayanan Picnic by Lumbung oleh pramusaji pada *in villa dining* di Mandapa a Ritz Carlton

Reserve.

- c. Meningkatkan kreativitas dan kemampuan mahasiswa dalam membuat dan menyusun dokumenter dari hasil karya.

2. Politeknik Negeri Bali

- a. 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*.
- b. 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 *Picnic by Lumbung*.
- c. Meninjau kemampuan hasil studi selama enam (6) semester.

3. Mandapa a Ritz Carlton Reserve

- a. Sebagai referensi hotel dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya pelayanan *Picnic by Lumbung*.
- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat melayani *Picnic by Lumbung*.
- c. Mempromosikan suatu aktivitas atau kegiatan perusahaan yang berkualitas.

D. Metode Penulisan

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa

metode penulisan yaitu sebagai berikut:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode observasi menurut Sugiyono (dalam Handayani, 2020) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Metode observasi pada tugas akhir ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan Picnic by Lumbung oleh pramusaji pada *in villa dining*. Selanjutnya penulis mencatat langkah-langkah yang diambil oleh pramusaji saat melayani pelanggan, dan mengamati cara mengimplementasikan standar pelayanan. Analisis data dari observasi melibatkan peninjauan rinci terhadap aktivitas harian pramusaji selama pelaksanaan Picnic by Lumbung. Hasil dari catatan observasi akan dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan proses pelayanan, interaksi dengan pelanggan, dan implementasi standar pelayanan.

b. Wawancara

Metode wawancara menurut Sugiyono (dalam Handayani, 2020)

wawancara semi terstruktur dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas, sedangkan wawancara terstruktur namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Narasumber dalam tugas akhir ini yaitu pramusaji dan *Supervisor Food and Beverage Service* Mandapa a Ritz Carlton Reserve yang bertanggung jawab atas pelayanan Picnic by Lumbung. Wawancara dilakukan secara individu mengenai prosedur persiapan, penyajian, dan penataan Picnic by Lumbung beserta kendala yang sering dihadapi. Hasil wawancara dicatat dan direkam dengan izin narasumber lalu dianalisis untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai topik tugas akhir yaitu prosedur pelayanan Picnic by Lumbung oleh Pramusaji pada *in villa dining* di Mandapa a Ritz Carlton Reserve.

c. Studi Pustaka

Metode studi pustaka menurut Sugiyono (dalam Ade, 2018) studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan juga berarti teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah dalam tugas akhir yang berjudul Pelayanan Picnic by Lumbung oleh Pramusaji pada *In Villa Dining* di Mandapa a Ritz-Carlton Reserve.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang penulis gunakan pada pembuatan tugas akhir

ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (dalam Jaya, 2024) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data non-numerik (seperti kata-kata, deskripsi, dan narasi). Analisis data pada tugas akhir ini bersifat kualitatif yaitu hasil penelitiannya lebih menekankan pada proses. Metode penyajian hasil dari pengumpulan data dilakukan dengan cara mendeskripsikan proses kegiatan dan didukung visualisasi dalam bentuk tabel dan gambar.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Picnic by Lumbung oleh pramusaji pada In Villa Dining di Mandapa a Ritz Carlton Reserve dilaksanakan melalui tiga tahap utama, yaitu:

1. Tahap Persiapan, meliputi persiapan diri, peralatan, dan *set up* area makan. Persiapan alat menjadi aspek penting karena ketidaksesuaian jumlah peralatan dengan jumlah tamu dapat menghambat kelancaran pelayanan.
2. Tahap Pelaksanaan, dimulai dari proses reservasi, penyambutan tamu, penyajian hidangan dalam rantang, hingga mengantar tamu kembali. Pada tahap ini, pengetahuan pramusaji tentang preferensi tamu dan alergi makanan menjadi poin krusial untuk mendukung kenyamanan layanan.
3. Tahap Akhir, mencakup proses *clear up*, pengembalian peralatan, dan pelaporan (*reporting*). Proses ini memastikan kelengkapan dan akurasi administrasi setelah pelayanan.

Dalam pelaksanaan Picnic by Lumbung, ditemukan beberapa kendala seperti cuaca tidak menentu (hujan dan angin kencang). Namun, pihak hotel telah menyiapkan solusi seperti pemindahan lokasi dan penyediaan perlengkapan tambahan (misalnya selimut) untuk menjaga kenyamanan tamu.

Hasil observasi selama penelitian, layanan Picnic by Lumbung memiliki karakteristik yang khas, yaitu menghadirkan suasana makan di tengah alam

terbuka dengan sentuhan budaya Bali. Karakteristik ini menjadi salah satu keunikan yang membedakan layanan ini dari bentuk pelayanan makan lainnya di area *in villa dining*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan Picnic by Lumbung oleh pramusaji pada In Villa Dining di Mandapa a Ritz-Carlton Reserve, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas layanan, sebagai berikut:

1. Antisipasi Perubahan Cuaca Ekstrem

Salah satu kendala utama dalam pelayanan Picnic by Lumbung adalah perubahan cuaca yang tiba-tiba, maka disarankan pihak operasional menyediakan fasilitas tambahan seperti payung besar, atau kanopi ringan yang dapat dipasang dengan cepat apabila hujan turun mendadak. Selain itu, penggunaan aplikasi prakiraan cuaca harian secara rutin sebelum jadwal picnic dimulai juga dapat membantu tim untuk mengambil keputusan lebih proaktif, seperti pemindahan lokasi atau penyesuaian waktu pelayanan. Edukasi awal kepada tamu mengenai kemungkinan cuaca buruk dan ketersediaan alternatif lokasi makan juga penting dilakukan agar tamu tetap merasa nyaman.

2. Penanganan Angin Kencang di Area Terbuka

Lokasi picnic yang berada di area persawahan menjadikan angin kencang sebagai tantangan tersendiri. Untuk itu, disarankan agar pihak hotel menyediakan perlengkapan pendukung seperti selimut hangat, penghangat tangan (hand warmer), serta minuman hangat sebagai bentuk perhatian terhadap kenyamanan

tamu. Selain itu, penggunaan windbreaker atau pembatas angin dari bahan alami seperti bambu atau tanaman hias juga dapat mengurangi gangguan angin secara signifikan. Penataan ulang posisi meja makan agar lebih terlindung dari arah angin dominan juga dapat menjadi solusi jangka panjang.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Apriana, K. A. (2023). *Pelayanan Room Service Oleh Waiter Di Hotel Prama Sanur Beach Bali*. 1–21.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Dika Ade Nuryani. (2018). *Repository Universitas Ngudi Waluyo Sumber Data Primer. 01*, 1–23.
- 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*, 1, 99–109.
- Handayani. (2020). Bab Iii Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015*, 5(3), 248–253.
- I Komang Jaya Saputra. (2024). *Pelayanan Room Service Oleh Server Di Hotel Mandapa A Ritz Carlton Reserve*.
- Mega Williandani, I. B. T., & Gaol, R. N. L. (2022). TINJAUAN TENTANG TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB GREETER PADA RESTORAN NANGROE SAKA HOTEL MEDAN. 9(2), 356–363.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277.

<https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>

Prakoso. (2017). Definisi Hotel. *Https://Digilib.Ars.Ac.Id/Index.Php?P=Fstream-Pdf&Fid=6128&Bid=5893*, 7–21. digilib.ars.ac.id

Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 415–432. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.233>

Putri, S. M., Anggraini, C. R., & Par, S. T. (2021). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Ah Yat Abalone Forum Restaurant Harris Hotel & Conventions Malang*.

Serafin, Y. (2023). *Potensi Rumah Panjang Sebagai Wisata Warisan Budaya Di Desa Sungai Antu Hulu Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau*. 11–25. <http://digilib.ikipgriptk.ac.id/id/eprint/1378>

Siby, R., & Kasingku, D. (2024). Pengaruh Rekreasi sebagai Sarana Pendidikan Dalam Meningkatkan Kesehatan Mental Siswa. *Jurnal Educatio*, 10(2), 416–424. <https://doi.org/10.31949/educatio.v10i2.7851>

Ubaidillah, M., Riza, S., & Sandi, O. (2021). *Eventmeeting Pada Banquet Section Di Harris Hotel and Convention Malang*. <http://repository.unmuhjember.ac.id/11722/9/ARTIKEL.pdf>

Yasa, I. K. T. (2024). *Tugas akhir pelayanan romantic dinner oleh waiter di pool café and bar Padma Resort Ubud*.

POLITEKNIK NEGERI BALI