

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN CHRISTMAS BRUNCH OLEH PRAMUSAJI
DI LOLOAN BEACH BAR AND GRILL RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Elisa Putri
NIM 2215823001**

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN CHRISTMAS BRUNCH OLEH PRAMUSAJI
DI LOLOAN BEACH BAR AND GRILL RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Elisa Putri
NIM 2215823001**

**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 Christmas Brunch oleh Pramusaji di Loloan Beach Bar And Grill dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan langkah-langkah Pelayanan Christmas Brunch oleh Pramusaji 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 inii, 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 pendidikandi 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 Koprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Harisal,S.S.,M.Hum, selaku pembimbing satu tugas akhir Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata PoliteknikNegeri Bali.
6. Drs.I Nyoman Kanca, M Par, selaku pembimbing dua tugas akhir Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
7. Marry Maspaitela, selaku Training Manager/Human Resource Manager Raffles Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
8. Seluruh Staff Raffles Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

10. Alm.I Nengah Ardiasa dan Ni Luh Suratini kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini.

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, 23 Juli 2025

Ni Putu Elisa Putri

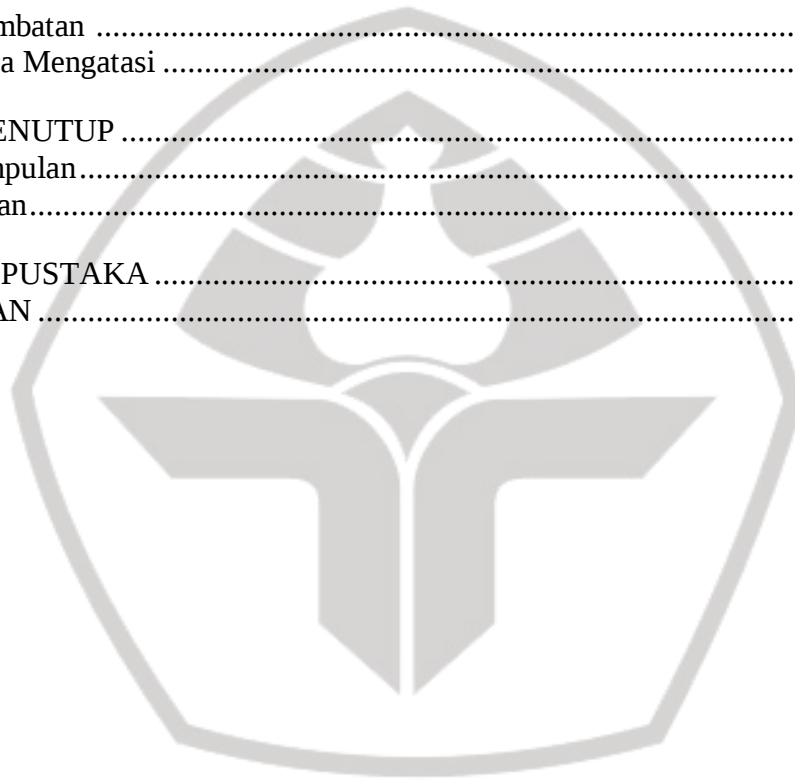
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Dan Manfaat	6
D. Metode Penulisan	8
 BAB II LANDASAN TEORI	 10
A. Villa	10
1. Pengertian Villa	10
2. Klasifikasi Villa	11
3. Food & Beverage Departement	16
4. Food & Beverage Service	16
5. Pengertian Food & Beverage Service	17
6. Tugas Dan Tanggung Jawab Food & Beverage Service	17
7. Restoran	19
8. Pengertian Restoran	19
9. Jenis-jenis Restoran	20
10. Menu	22
11. Pengertian Menu	22
12. Jenis-jenis Menu	23
13. Pramusaji	25
14. Pengertian Pramusaji	25
15. Tugas Dan Tanggung Jawab Pramusaji	25
16. Pengertian Brunch	27
17. Pengertian Chritmas	27
18. Table Setting	28
19. Pengertian Table Setting	29
20. Jenis-jenis Table Setting	31
21. Pengertian Square Of Service	32
22. Pengertian Pelayanan	34
 BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	 38
A. Lokasi dan Sejarah Raffles Bali	38
1. Lokasi Villa	39

2.	Sejarah Villa	40
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Raffles Bali	41
1.	Usaha	41
2.	Penjualan Kamar	41
3.	Penjualan Makanan Dan Minuman.....	42
4.	Penjualan Wedding Venue	46
5.	Pendapatan Spa	47
6.	Fasilitas Utama.....	47
7.	Kamar	48
8.	Restoran Dan Bar	48
9.	Fasilitas Penunjang.....	49
C.	Struktur Organisasi Villa	51
1.	Struktur Raffles Bali.....	51
2.	Struktur Organisasi Food And Beverage Service	52
3.	Tugas Dan Tanggung Jawab Departement.....	53
BAB IV PEMBAHASAN		56
A.	Pelayanan Chrismus Brunch Oleh Pramusaji.....	56
1.	Tahap Persiapan Diri	56
2.	Penerapan Absensi	58
3.	Mengeluarkan Menu List.....	59
4.	Melipat Napkin	60
5.	Menyiapkan Amenities.....	60
6.	Set-Up Table	61
7.	Melakukan Briefing	62
B.	Tahap Pelaksanaan	63
1.	Welcoming The Guest.....	63
2.	Escort The Guest	64
3.	Seating The Guest	65
4.	Unfolding Napkin.....	65
5.	Pouring Ice Water	66
6.	Taking Drink Order	67
7.	Repeating Drink Order	67
8.	Serving Drink.....	68
9.	Serving Set Menu	68
10.	Serving Main Course.....	68
11.	Asking Taste Of Food	68
12.	Serving For Second Main Course	70
13.	Serving Last Course	71
14.	Serving Dessert	72
15.	Adjusting wine	73
16.	Presenting Bill.....	73
17.	Farewell The Guest	74
C.	Tahap Menutup Restoran.....	75
1.	Melakukan Clea-up	75
2.	Mengembalikan Meja Dan Kursi	75
3.	Melakukan Polishing	76
4.	Mengumpulkan Napkin	76

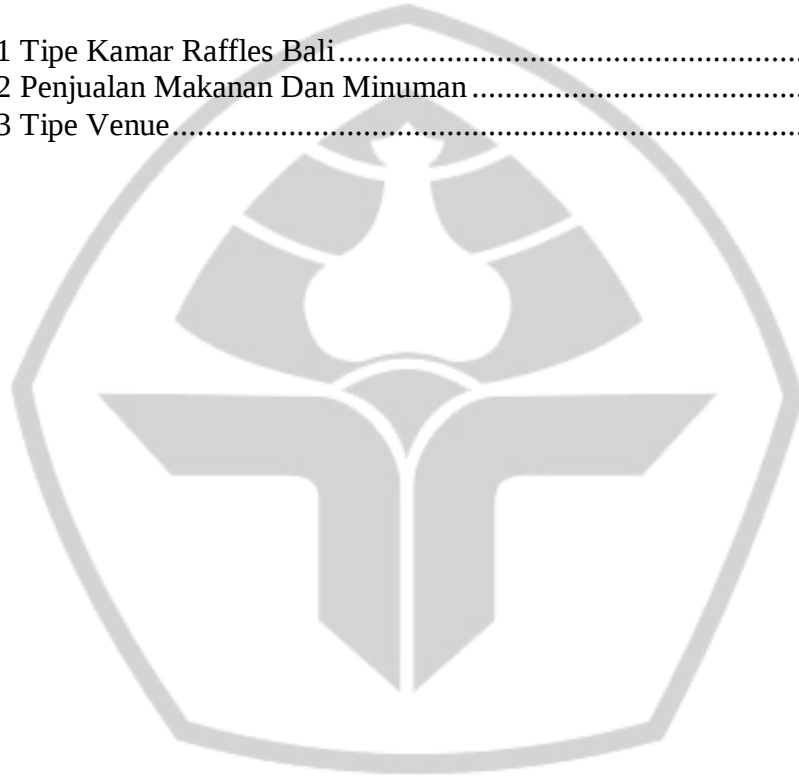
5.	Melakukan Inventori	77
D.	Hambatan	77
E.	Cara Mengatasi	78
BAB V PENUTUP		79
A.	Simpulan.....	79
B.	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		83



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar Raffles Bali.....	41
Tabel 3.2 Penjualan Makanan Dan Minuman.....	43
Tabel 3.3 Tipe Venue.....	46



POLITEKNIK NEGERI BALI

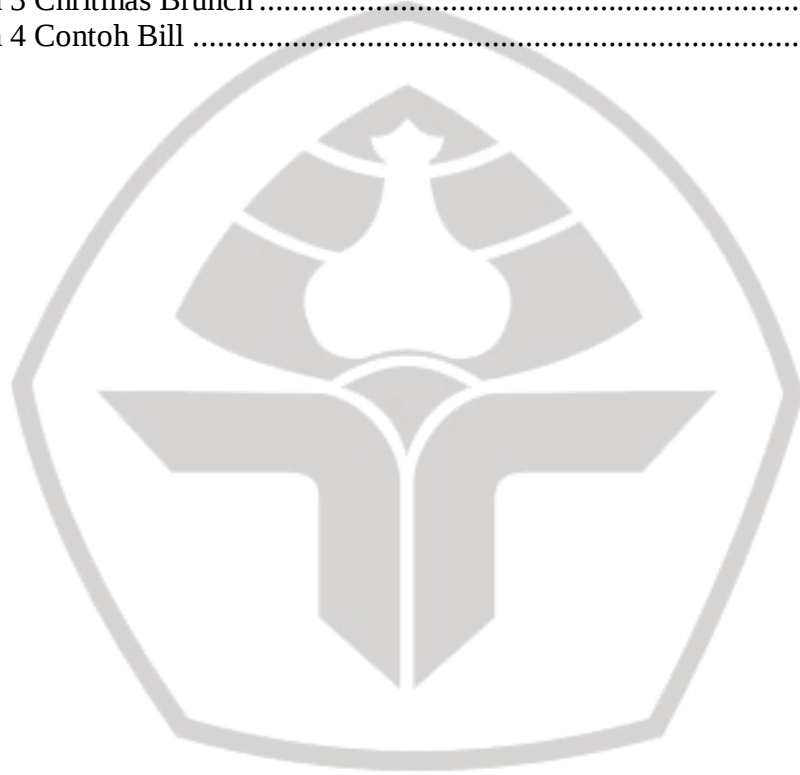
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Basic Table Setting	30
Gambar 2.2 Standard Table Setting	30
Gambar 2.3 Elaborate Table Setting	31
Gambar 3.1 Logo Raffles Bali.....	38
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Raffles Bali.....	52
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food&Beverage Service	53
Gambar 3.4 Uniform Restoran	57
Gambar 3.5 Absensi.....	58
Gambar 3.6 Memepersiapkan Table Setting	59
Gambar 3.7 Melipat Menu	59
Gambar 3.8 Meletakkan Napkin	60
Gambar 3.9 Menyiapkan Lantern	61
Gambar 3.10 Set-up Table	62
Gambar 3.11 Breefing.....	63
Gambar 3.12 Clear-Up Table	75
Gambar 3.13 Merapikan Meja.....	76
Gambar 3.14 Polish Cutleries.....	76
Gambar 3.15 Mengumpulkan Napkin.....	77
Gambar 3.16 Melakukan Inventory.....	77

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Set-Up Table	84
Lampiran 2 List Menu.....	85
Lampiran 3 Chritmas Brunch	86
Lampiran 4 Contoh Bill	87



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Raffles Bali merupakan salah satu Villa berbintang lima yang dikenal sebagai properti mewah dengan layanan dan fasilitas yang tinggi, dan menawarkan pengalaman menginap yang eksklusif. Villa ini terletak di atas bukit yang menawarkan pemandangan laut yang indah sehingga menjadikan Raffles Bali sebagai destinasi pilihan di kalangan wisatawan domestik maupun internasional. Dalam melancarkan operasional Villa diperlukan kerjasama yang baik dari setiap *departement*. Ada beberapa *departement* yang dimiliki Raffles Bali yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engeneering Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department dan Human Resource Department.

Food and Beverage Department merupakan salah satu *departement* yang berperan penting dalam kelangsungan operasional karena produk yang ditawarkan atau dijual kepada tamu adalah produk yang menyangkut kebutuhan sehari-hari, yaitu makanan dan minuman. Food and Beverage Department yang ada di Raffles Bali dibagi menjadi dua *section* yaitu Food and Beverage Product yang merupakan *section* yang bertanggung jawab dalam pembuatan makanan sampai siap dihidangkan kepada tamu. Sedangkan Food and Beverage Service yang merupakan *section* yang bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman untuk tamu. Raffles Bali memiliki 4 *outlet* yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman yaitu Rumari Restoran, Loloan Beach Bar and Grill, The Writers Bar dan In Villa Dining.

Loloan Beach Bar and Grill merupakan salah satu Restoran yang ada di Raffles Bali yang dibuka untuk *lunch* mulai dari pukul 12.00-17.00 wita dan *dinner* dibuka pada pukul 18.00-22.30 wita. Restoran ini memiliki lokasi dan konsep yang unik menjadikan salah satu daya tarik pengunjung untuk datang ke Loloan Beach Bar and Grill. Loloan merupakan nama yang diambil dari Bahasa Bali yang berarti muara, tempat bertemunya sungai dengan lautan. Hal yang spesial dari *lunch* di Loloan Beach Bar and Grill adalah pelayanan yang lebih eksklusif dan memiliki privasi karena konsepnya yang hanya diperuntukkan untuk tamu yang menginap di Villa saja, tetapi seiring berkembangnya waktu Loloan Restoran juga membuka reservasi untuk tamu luar.

Terdapat *open kitchen* yang merupakan konsep area dapur terbuka di Loloan Beach Bar and Grill. Dengan desain ini tamu dapat menyaksikan langsung proses persiapan dan memasak makanan yang dilakukan oleh para *Chef*. Khusus untuk hari Natal, Loloan Beach Bar and Grill mengadakan *special brunch* pada hari Natal yang biasanya disebut dengan *Chritmas Brunch*. *Brunch* merupakan kombinasi antara sarapan (*breakfast*) dan makan siang (*lunch*), sehingga hidangan yang disajikan sering kali mencakup makanan khas kedua waktu makan tersebut, sedangkan *Chritmas Brunch* merupakan acara makan bersama yang biasanya diadakan pada hari Natal dari pagi hingga siang hari. Untuk *brunch* yang diadakan di Restoran ini berlangsung dari pukul 12.00 wita sampai 16.00 wita, khusus untuk Restoran ini tidak mengganggu tamu lain yang *breakfast* karena Loloan Restoran yang hanya menyediakan pelayanan makan siang dan malam.

Konsep dekorasi pada *event Christsmas Brunch* tahun ini sama seperti tahun sebelumnya dimulai dari *layout meja*, *live music* dan yang lainnya diatur dalam satu tempat yaitu di Loloan Restoran. Dilengkapi dengan dekorasi Natal yang berisikan kue berbentuk pohon Natal yang diberikan di setiap meja. Tamu yang datang dan sudah melakukan reservasi akan mendapatkan topi Natal dan aksesoris di kepala yang sering disebut dengan *bandana tanduk rusa*. Pelayanan yang diberikan berupa *set menu a'la carte* yang memberikan kenyamanan bagi tamu untuk menikmati makanan sambil menyaksikan *live music* dan Pramusaji akan memberikan pelayanan dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dan dari bagian *bar* akan memberikan pelayanan *wine*.

Christsmas Brunch ini adalah salah satu *event* yang disukai oleh para tamu di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali. Karena *event* ini ada setiap satu tahun sekali dibarengi dengan perayaan Natal. Hidangan yang diberikan juga sangat istimewa dengan harga Rp. 1.350.000 ++ per net. Setiap orang mendapatkan *set menu* yang mempermudah tamu dalam memilih makanan. Menu yang didapatkan dimulai dari *welcome drink*, *amouce bounce*, *main course*, *dessert*, dan *petit fours* dihiasi dengan perayaan hari raya Natal. *Welcome drink* yang terdiri dari *mocail* atau *coctail* diberikan gratis untuk tamu sambil menunggu hidangan lainnya. *Amouce bounce* adalah hidangan pembuka yang diberikan kepada tamu berupa makanan ringan yang bisa terbuat dari olahan *seafood* maupun daging yang dikreasikan oleh *Chef* seperti *foie grass* dengan ukuran yang kecil, tuna *tartare* yang dilengkapi dengan *winter black truffe*, dilanjutkan dengan *main course* yaitu hidangan utama atau makanan pokok yang menyajikan *seafood platter* yang terdiri dari *oyster*, *alaska king crab*, *bamboo lobster*, *otoro tuna* dan *seaweed caviar*.

Bukan hanya itu saja *main course* untuk *brunch* juga menghadirkan *foie gras*, *charcuterie*, *raviolo* dengan *burata chesee* dan *winter black truffle*, *rubby red snapper*, *wagyu beef rib eye* yang di isi dengan *winter black truffle* jus dan yang terakhir diberikan beberapa pilihan untuk keju baik itu lokal maupun *import*. Selanjutnya *dessert* hidangan yang manis sebagai penutup hidangan seperti *crème brulle*, *cream caramel*, *hazelnut cake* dan untuk *fetit fours* merupakan hidangan penutup tambahan dengan ukuran yang kecil dan diberikan juga manisan *berries* dan coklat *caramel*. Selain itu disetiap meja tamu juga diberikan hiasan kue yang berbentuk pohon Natal.

Berdasarkan topik yang diambil dalam tugas akhir ini, penulis melakukan persamaan dan perbandingan dengan beberapa tugas akhir sebelumnya. Tugas akhir pembandingan pertama adalah Mirawati, Dkk (2023) dengan judul “Pelayanan Sunday Table Brunch oleh Pramusaji pada Restoran Fisherman's Club di Andaz Bali”. Pada tugas akhir ini penulis juga mendapat persamaan cara pelayanan yang digunakan dimana pelanggan bebas memilih makanan dan minuman yang terdapat di menu kemudian pelanggan memesan makanan dan minuman kepada pramusaji, adapun perbedaannya yaitu jenis menu yang digunakan *all you can eat a'la carte brunch* menu, yang membuat pelanggan bebas memilih makanan dan minuman lalu makanan dan minuman akan diantarkan oleh pramusaji ke meja sesuai dengan yang sudah dipesan pelanggan. Sedangkan di Loloan Beach Bar and Grill menggunakan *set menu a'la carte*.

Tugas akhir pembandingan kedua adalah karya Niti, Dkk (2023) dengan judul “Pelayanan Dimsum Brunch oleh Pramusaji di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali”. Pada tugas akhir ini penulis juga mendapat kesamaan berupa

Pelayanan yang dilakukan dengan cara menjelaskan kepada tamu mengenai menu yang diberikan dan bertanya apakah mempunyai alergi dan apakah sudah pernah berkunjung ke Loloan Beach Bar and Grill atau tidak. Saat tamu sudah datang para Pramusaji memberikan *oshibori* untuk membersihkan tangan, setelah itu para Pramusaji memberikan menu dan menjelaskan apa saja yang akan didapat, adapun perbedaannya yaitu penyajian yang digunakan di Bai Yun Restoran adalah *counter service* yang merupakan suatu pelayanan dimana tamu yang datang langsung duduk di *counter*, apabila makanan dan minuman yang dipesan sudah siap maka akan langsung disajikan di atas *counter* selain itu menu yang digunakan juga berbeda menu yang digunakan disini adalah berbagai varian dimsum, sedangkan di Loloan Beach Bar and Grill menggunakan *set menu* dengan 9 *course* dengan menampilkan *live music* untuk menghibur para tamu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *Chritmas Brunch* yang diadakan di Loloan Beach Bar and Grill memberikan suasana Natal yang berkesan bagi para tamu yang merayakannya. Dengan adanya pelayanan *Chritmas Brunch* akan memudahkan para tamu yang menginap di Villa maupun tamu yang berasal dari luar untuk merayakan hari Natal. Konsep Natal di Loloan Beach Bar and Grill seperti pembagian topi, bando rusa dan di setiap meja diberikan kue yang berbentuk pohon Natal dan diiringi dengan *live music* dengan ini para tamu dapat merasakan hari raya Natal yang sesungguhnya. Maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan Christmas Brunch oleh Pramusaji di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan Christmas Brunch oleh Pramusaji di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dalam pelayanan *Christmas Brunch* oleh pramusaji di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Christmas Brunch oleh Pramusaji Di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan Christmas Brunch oleh Pramusaji di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali.
- b. Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan Christmas Brunch oleh Pramusaji di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali dan solusinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mahasiswa mengenai dunia perhotelan khususnya di bidang Food and Beverage Service.
- 3) Mahasiswa diharapkan mampu memahami Pelayanan Christmas Brunch oleh Pramusaji di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi dan referensi yang dapat digunakan sebagai perbandingan antara teori dan praktik yang didapat di kampus dengan yang ada di lapangan.
- 2) Digunakan sebagai tolak ukur dalam proses pembelajaran di kampus dan sebagai acuan pembuatan tugas akhir para Mahasiswa.
- 3) Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang Food and Beverage Service khususnya pada pelayanan *Brunch*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sehingga pramusaji terus melakukan pelayanan yang maksimal agar tamu merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

- 2) Dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak Villa yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam Pelayanan *Christmas Brunch* oleh Pramusaji.

D. Metode Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, digunakan beberapa metode untuk pengumpulan data yang berhubungan dengan Tugas Akhir. Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung suatu objek baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam observasi ini penulis terjun langsung dalam mencari keterangan terkait dengan pelayanan Christmas Brunch oleh Pramusaji di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Wawancara langsung dilakukan oleh penulis dengan *Manager, Captain dan staff* yang terkait

dengan pelayanan Christmas Brunch oleh Pramusaji di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca, mengutip dari sumber-sumber atau buku serta jurnal terkait dengan permasalahan yang dibahas. Penulis menggunakan studi kepustakaan dengan cara mengumpulkan data-data baik dari sumber *online* maupun *offline*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini adalah metode analisis deskriptif-kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di Raffles Bali. Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, gambar, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan kata-kata dan tanda.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan Christmas Brunch di Loloan Beach Bar and Grill sesuai dengan SOP memiliki tiga tahapan pelaksanaan yang harus diikuti yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap penutup.

1. Tahap Persiapan dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan sebelum operasional restoran.
2. Tahap Pelaksanaan sesuai dengan *square of service* di Raffles Bali
3. Tahap Menutup Restoran dalam kegiatan menutup Restoran, sesuai dengan *square of service* di Loloan Beach Bar and Grill
4. Terdapat beberapa hambatan yang ditemui dalam pelayanan *Christmas Brunch*:
 - a. Miss komunikasi terhadap tamu yang menyebabkan komunikasi yang tidak lancar

Cara mengatasi komunikasi yang tidak lancar pada saat jam sibuk cara tercepat adalah dengan cara menggunakan bahasa tubuh kepada tamu yang tidak mengerti bahasa Inggris, namun lebih baiknya jika pramusaji mendapatkan pelatihan bahasa asing lainnya seperti Jepang secara bertahap sehingga dapat melancarkan pelayanan dan komunikasi antara tamu dengan pramusaji.

- b. Adanya komplain dari tamu terlalu lama menunggu pesanan

Cara untuk mengatasi tamu yang terlalu lama menunggu pesanan, para pramusaji berusaha untuk melakukan pelaksanaan *first in first out*. Tamu yang pertama memesan makanannya akan diberikan pertama begitu juga selanjutnya sesuai dengan urutan pesanan.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis sampaikan untuk Raffles Bali adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya Pramusaji mendapatkan pelatihan bahasa asing secara bertahap sehingga dapat melancarkan pelayanan dan komunikasi antara tamu dengan Pramusaji, dan dari pihak HR lebih gencar memberikan pelatihan untuk para *trainne* agar bisa mengerti apa yang dibutuhkan oleh tamu supaya tidak ada miss komunikasi. Contohnya Pramusaji diberikan izin untuk membawa *handphone* agar bisa menggunakan aplikasi terjemahan supaya komunikasi bisa lebih efisien.
2. Cara untuk mengatasi tamu yang terlalu lama menunggu pesanan, para pramusaji berusaha untuk melakukan pelaksanaan *first in first out*. Tamu yang pertama memesan makanannya akan diberikan pertama begitu juga selanjutnya sesuai dengan urutan pesanan, jika makanan sudah siap segera dibawa ke tamu tersebut, sehingga pesanan yang diambil oleh seorang Pramusaji tidak terlalu banyak. Adapun makanan yang lambat diberikan karena memerlukan waktu untuk mempersiapkan hidangan tersebut yang

memperlambat waktu penyajian, tamu berhak mendapatkan harga diskon sebagai kompensasi atas keterlambatan menerima suatu hidangan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

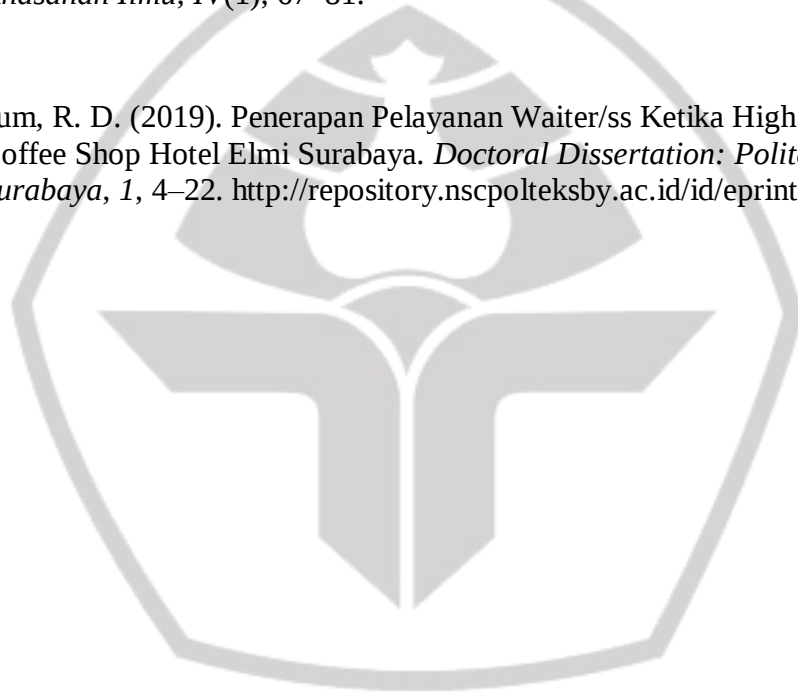
DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153–1176. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.418>
- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10–18. <https://doi.org/10.70018/mb.v3i1.36>
- Arisuta I Kadek. (2022). Penerapan pengadaan bahan makanan di dapur the cakra hotel bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(12), 3437–3451. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i12.242>
- Atmaja, I. N. P. S., Pambudi, B., & Wardana, M. A. (2023). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Berbasis Menu Engineering Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1206–1224. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.428>
- Clara Geovani. (2025). *PERAN DAN TUGAS ADMINISTRATOR FOOD & BEVERAGE SERVICE PADA OAKWOOD HOTEL & 10*(204), 43–54.
- Devia Febrina. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 3(1), 88–93.
- Dewi, Ni. K., Komariah, N. S., & Suminar, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Penyandang Tunarungu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Deaf Cafe Finger Talk. *Jurnal MEBIS (Manajemen Dan Bisnis)*, 6(2), 45–51. <https://doi.org/10.33005/mebis.v6i2.223>
- Dhian Anggraini, F., & Zidha Rahmayanti, S. (2023). Strategi Promosi Food and Beverage Department dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan di Hotel Horaios Malioboro. *Mabha Jurnal*, 4(1), 11–23. <https://doi.org/10.70018/mb.v4i1.56>
- Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 3(1), 88–93.
- Firdausi, N. I. (2020). PELAKSANAAN PROSEDUR PROTOKOLER COVID-19DALAM MELAYANI TAMU DISUSHI TEI RESTORAN DI MEDAN SUMATERA UTARA. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154.
- Iwan Benedict Tambunan, & Pardede, Y. N. (2022). Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan. ... *PROFESIONAL Jurnal Ekonomi ...*, 2(2), 264–269.
- Madani, P. G., Arnawa, I. G. M. S., & Widhyadanta, I. G. D. S. A. (2023). Strategi Pelayanan Pramusaji dan Kepuasan Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(10), 2289–2300. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i10.586>
- Nurhayati, N., & Chaliq, A. F. (2024). *Sistem Penanganan Kualitas Section Cold Kitchen Dalammemperlancar Operasional Breakfast Di Hotel Harris Convention Festival Citylink Bandung*. 7(2), 47–61.

- Nurilla, R., Eddy, D., & Hermin, W. (2013). Kompleks city hotel pertamina di solo. *Imaji*, 3, 341–350.
- Nengrum, R. D. (2019). Penerapan Pelayanan Waiter/ss Ketika High Season di Coffee Shop Hotel Elmi Surabaya. *Doctoral Dissertation: Politeknik NSC Surabaya*, 1, 4–22. <http://repository.nscpolteksby.ac.id/id/eprint/371>
- Pratiwi, N., Legowo, J. T., & Anandita, A. (2023). Penerapan Standard Hygiene Sanitasi Dan Keselamatan Kerja Food and Beverage Service. *Mabha Jurnal*, 4(2), 2023.
- Putri, A., Lingrung, E., Hamid, Y. H., Suhairi, L., Mahyiddin, Z., Pendidikan, D., Keluarga, K., & Keguruan, F. (2025). *Efektivitas Penerapan Model Pembelajaran PjBL Pada Mata Kuliah Tata Hidang Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Universitas Syiah Kuala pertama di Indonesia menurut Times Higher dan memiliki prinsip-prinsip tata kelola yang*.
- Renda, P. A. D., & Muliadisa, I. K. (2024). Strategi Promosi dalam Penjualan Restoran pada Masa Pemulihan Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(1), 72–79. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1.686>
- Simamora, F. U., & Sebayang, B. R. (2024). Tinjauan Pelayanan Pramusaji Di Restoran Nanggroe Food and Beverage Service Department Pada Saka Hotel Medan. ... *PROFESIONAL Jurnal Ekonomi ...*, 4(1), 62–66.
- Sulistia Dewi, N. L. P. (2022). Penerapan hygiene dan sanitasi dalam penyajian makanan di era new normal di big slurp restaurant: Implementation of hygiene and sanitation in food serving in the *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 01(04), 888–902.
- Sundari, T., & Silva, H. (2019). *Implementasi konsep hemat energi pada bangunan*. 13, 51–58.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisi restoran di the alantara sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141–164. <https://doi.org/10.22334/jihm.v11i2.186>
- Udayana, K. D. I., & Widiastini, N. M. A. (2020). Upaya Meningkatkan Kebersihan Area Bar di Food And Beverage Service Department Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 78–85. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i2.29080>
- Ula Muvida Toyiba, Alfiah Aulia Ilmiana, Azis Mayardhi, Hudedi Hudedi, & Meity Suryandari. (2023). Analisis Pesan Dakwah Pada Channel Youtube Ustad Adi Hidayat Official, Episode Klik Adi “Boleh Muslim Mengucapkan Selamat Natal?” *Student Scientific Creativity Journal*, 1(1), 296–308. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i1.1128>
- Wahjono Soekotjo, L. astutui. (2020). Vol 2 No 1 September 2020 Vol 2 No 1 September 2020 Page 2. 2(1), 1–14.
- Wahyuningsih, T., & Yahya Pratiwi, T. (2021). Variasi Menu Ala Carte Dalam Menunjang Kepuasan Tamu Di Nava Hotel Tawangmangu. *Mabha Jurnal*, 2(2), 82–93. <https://doi.org/10.70018/mb.v2i2.32>
- Widyaningsih, H., & Atmoko, T. P. H. (2024). *Pelaksanaan Tugas dan Kerja Sama Pramusaji dalam Melayani Tamu di Cavinton Hotel Yogyakarta*. 7(1), 99–110.

Woro Yusnita, H., & Yulianto, A. (2023). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 67–81.

Nengrum, R. D. (2019). Penerapan Pelayanan Waiter/ss Ketika High Season di Coffee Shop Hotel Elmi Surabaya. *Doctoral Dissertation: Politeknik NSC Surabaya*, 1, 4–22. <http://repository.nscpolteksby.ac.id/id/eprint/371>



POLITEKNIK NEGERI BALI