

TUGAS AKHIR

PELAYANAN LUNCH OLEH PRAMUSAJI PADA AZURE BAR DI CONRAD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN LUNCH OLEH PRAMUSAJI PADA AZURE BAR DI CONRAD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Anak Agung Putra Widnyana
NIM 2215823313**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN LUNCH OLEH PRAMUSAJI PADA AZURE BAR DI CONRAD BALI

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



**Anak Agung Putra Widnyana
NIM 2215823313**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**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 Lunch oleh Pramusaji pada Azure Bar di Conrad Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Lunch oleh Pramusaji pada Azure Bar di Conrad Bali serta 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 Korprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.,M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
6. Dr. I Nyoman Winia, M.Si., selaku dosen pembimbing I Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Putu Agus Murtono, S.Pd., M.Par, selaku dosen pembimbing II Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Ni Putu Ariyanti, selaku Training Manager/Human Resource Manager Conrad Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
9. Seluruh Staff Conrad Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Anak Agung Gede Ngurah Subrata dan Anak Agung Putri Kencanawati, 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, 31 Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

	Halaman
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 PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat	6
E. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. <i>Restaurant</i>	13
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	13
2. Klasifikasi <i>Restaurant</i>	14
C. Pelayanan	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Jenis Pelayanan <i>Restaurant</i>	17
3. Pengertian F&B <i>Service</i>	19
D. Pramusaji.....	19
1. Pengertian Pramusaji.....	19
2. Kualifikasi Pramusaji	20
E. Menu	25
1. Pengertian Menu	25
2. Jenis Menu.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	28
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	28
1. Lokasi Hotel Conrad Bali.....	28
2. Sejarah Hotel Conrad Bali.....	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	29
1. Bidang Usaha	29
2. Fasilitas Hotel.....	33
C. Struktur Organisasi.....	56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Pelayanan Lunch oleh Pramusaji pada Azure Bar di Conrad Bali.....	64
B. Kendala yang dihadapi dan Solusinya	71
BAB V PENUTUP	73
A. Simpulan	73
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Spesifikasi Kamar Conrad Bali	30
Tabel 3. 2 Spesifikasi <i>Restaurant and Bar</i> Conrad Bali	31
Tabel 3. 3 Spesifikasi <i>Wedding</i> dan <i>Meeting</i>	32
Tabel 3. 4 Spesifikasi Paket <i>Spa & Wellness</i>	32



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Hotel Conrad Bali	28
Gambar 3. 2 Lobby Conrad Bali	33
Gambar 3. 3 Deluxe Garden Conrad Bali	34
Gambar 3. 4 Deluxe Resort Conrad Bali	34
Gambar 3. 5 Deluxe Ocean Conrad Bali.....	35
Gambar 3. 6 Deluxe Lagoon Conrad Bali.....	35
Gambar 3. 7 Ocean Suite Conrad Bali	36
Gambar 3. 8 Deluxe Suite Conrad Bali.....	36
Gambar 3. 9 Lagoon Suite Conrad Bali	37
Gambar 3. 10 Deluxe Lagoon Suite Conrad Bali	37
Gambar 3. 11 Presidentian Suite Conrad Bali.....	38
Gambar 3. 12 Conrad Suite Conrad Bali	38
Gambar 3. 13 Conrad Ocean Suite Conrad Bali	39
Gambar 3. 14 Conrad Pool Suite Conrad Bali	39
Gambar 3. 15 Conrad Penthouse Conrad Bali	40
Gambar 3. 16 Conrad Pool Villa Conrad Bali.....	40
Gambar 3. 17 Restoran Suku Conrad Bali	41
Gambar 3. 18 Azure Conrad Bali.....	42
Gambar 3. 19 East Lobby Lounge Conrad Bali	43
Gambar 3. 20 Restoran Eight Degrees South Conrad Bali	44
Gambar 3. 21 Restaurant RIN Conrad Bali	44
Gambar 3. 22 Private Dining Conrad Bali.....	45
Gambar 3. 23 Ballroom Conrad Bali	46
Gambar 3. 24 Meeting Room Conrad Bali	46
Gambar 3. 25 Infinity Chapel Conrad Bali	47
Gambar 3. 26 Balinese Water Garden Conrad Bali	47
Gambar 3. 27 Floating Garden Conrad Bali	48
Gambar 3. 28 Ocean Garden Conrad Bali	48
Gambar 3. 29 Infinity Garden Conrad Bali.....	48
Gambar 3. 30 Wellness Conrad Bali	49
Gambar 3. 31 Fitness Centre Conrad Bali	50
Gambar 3. 32 Retail Village Conrad Bali	50
Gambar 3. 33 Beach Walk dan Jogging Conrad Bali.....	51
Gambar 3. 34 Swimming Pool Conrad Bali	51
Gambar 3. 35 Tennis Conrad Bali.....	52
Gambar 3. 36 Childrens Activities Kura-kura Club Conrad Bali	53
Gambar 3. 37 Jiwa Spa Conrad Bali	54
Gambar 3. 38 Reflection Lounge Conrad Bali	54
Gambar 3. 39 Conrad Suite Lounge Conrad Bali	55
Gambar 3. 40 Struktur Hotel Conrad Bali	56
Gambar 3. 41 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage</i> Conrad Bali.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Azure Bar Conrad Bali
- Lampiran 2 Kabana Azure Bar Conrad Bali
- Lampiran 3 Sunlounger Azure Bar Conrad Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar dalam sector pariwisata di Indonesia yang memiliki daya tarik tersendiri. Banyak wisatawan yang memilih untuk berlibur ke Bali karena keindahan alam dan keunikan budaya yang dimilikinya. Kentalnya budaya dan tradisi yang dimiliki menjadikan Bali sebagai primadona pariwisata yang terkenal hingga saat ini. Keunikan pulau Bali mulai dari tradisi, budaya, adat istiadat, tari-tarian hingga keindahan alamnya seperti pantai yang luas, lingkungan desa yang masih sejuk dan asri serta banyaknya tempat wisata yang menjadikan Bali sebagai pulau surgawi. Hingga saat ini pariwisata merupakan sektor utama yang ada di Bali dan sebagian masyarakatnya terjun dalam dunia usaha pariwisata. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan dan bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata. Terdapat berbagai macam perjalanan yang dilakukan wisatawan sesuai dengan tujuan mereka seperti liburan, perjalanan bisnis, dan lain sebagainya. Setiap wisatawan yang melakukan perjalanan wisata tentunya akan memerlukan akomodasi sebagai sarana untuk menginap selama menyelesaikan tujuan perjalanan wisata tersebut. Hal itu memicu pertumbuhan pariwisata yang semakin hari semakin berkembang di Bali.

Pesatnya perkembangan pariwisata di Bali memberikan pengaruh besar terhadap usaha perhotelan yang dapat dilihat dari banyaknya hotel yang tumbuh dan berkembang, baik dari tingkat hotel melati hingga tingkat hotel berbintang lima.

Pusat usaha perhotelan terletak di kawasan Bali bagian selatan salah satunya adalah daerah kawasan Nusa Dua. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas pada kamar, makanan dan minuman yang di pesan, melainkan menyangkut semua hal yang berkaitan dengan hotel seperti *laundry*, kolam renang, *spa*, *gym*, dan lain sebagainya baik yang didalam maupun diluar ruangan. Selain itu peranan dari sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting untuk mengoperasikan sebuah hotel seperti melayani tamu dari proses pemesanan kamar, *check in*, *during stay* hingga *check out*.

Conrad Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di kawasan Nusa Dua dan merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa yang mengombinasikan antara pelayanan dengan produk. Untuk menunjang operasional, Conrad Bali dibagi menjadi beberapa departemen salah satunya adalah *food and beverage department* yang memiliki peran tak kalah penting dengan departemen lainnya. *Food and Beverage Departement* merupakan sumber pendapatan terbesar kedua setelah penjualan kamar yaitu melalui penjualan makanan dan minuman. Departemen ini dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Kedua bagian tersebut saling ketergantungan satu sama lain dan bekerja sama dalam operasional. Salah satu diantara 2 bagian tersebut yang memegang peran penting dalam menjual dan memberikan pelayanan kepada tamu adalah *Food and Beverages Service*. Oka &

Winia (2017:8) menyatakan bahwa, definisi *Food and Beverage Service* secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait bagi para tamu baik yang tinggal di hotel maupun di luar hotel. Dari pengertian tersebut dapat dilihat bahwa *food and beverage service* merupakan salah satu bagian vital dari sebuah hotel dalam memberikan pelayanan mengenai makanan dan minuman kepada tamu.

Conrad Bali sebagai Global Luxury Brand dari Hilton Worldwide berupaya memberikan pelayanan yang mewah dan ramah kepada setiap tamu untuk menciptakan pengalaman yang tak terlupakan selama menginap. Untuk memenuhi kebutuhan tamu dalam hal makanan dan minuman, Conrad Bali menyediakan 2 *outlet* khusus bar yaitu Azure dan *East Lobby Lounge* serta 3 *outlet* restoran yaitu Suku restaurant, RIN Japanesse restaurant dan *Eight Degrees* South Restaurant. Dari ketiga *outlet* restoran tersebut Suku restaurant dan RIN *Japanese restaurant* saja yang menyediakan pelayanan breakfast karena *Eight Degrees* South restaurant merupakan restoran khusus dinner. Apabila dilihat dari kapasitas, Suku restaurant mampu menampung kurang lebih 236 *seat* sedangkan RIN *Japanesse restaurant* berkapasitas lebih sedikit dari Suku restaurant, selain itu apabila dilihat dari segi menu *Breakfast* Suku restaurant menyediakan menu makanan dan minuman yang lebih lengkap dan lebih banyak dibandingkan dengan RIN restaurant pada *buffet station* saat *breakfast*. Setiap *outlet* yang terdapat di Conrad Bali memiliki ciri khasnya tersendiri salah satunya adalah Azure Bar yang memiliki keunikan tentang pelayanan *lunch*.

Azure Bar merupakan salah satu *outlet bar* dari Conrad Bali yang menyediakan pelayanan *lunch* yang berada di samping *main pool* dan juga di pesisir pantai, di setiap *sunlounge* juga dilengkapi *amenities* seperti *ice water*, *hoshyori* dan juga *table number* yang berisi *barcode* disediakan pada setiap meja di tengah-tengah *sunlounge* untuk memudahkan tamu dalam mengakses *menu* Azure pada saat akan memesan makanan dan minuman. Pramusaji atau *waiter/waitress* memegang peranan yang sangat penting dalam melayani tamu. Azure bar memiliki kapasitas yang besar dan luas, Azure bar dibagi menjadi 5 section (bagian) yang mencakup area di *main pool* dan pesisir pantai. Untuk memastikan setiap tamu mendapatkan pelayanan yang prima, pramusaji ditugaskan di masing-masing *section* tersebut untuk menangani permintaan tamu salah satunya adalah makanan atau minuman. Pramusaji yang mendapatkan tugas untuk memegang *section* diuntut agar memiliki kemampuan yang handal baik itu dalam berbicara dengan tamu maupun pengetahuan mengenai produk yang disediakan sehingga mampu untuk memberikan informasi mengenai menu pada saat *taking order* dengan tamu. Pramusaji diharapkan untuk mampu melayani tamu dimulai dari menawarkan makanan atau minuman, merekomendasikan makanan atau minuman, *taking order*, memasukan orderan ke sistem, hingga menyajikan makanan atau minuman dengan *bold service* sesuai dengan brand *personality* Conrad Bali. Pelayanan *lunch* berada di samping *main pool* dan juga di pesisir pantai.

Penelitian sebelumnya berupa tugas akhir yang menjadi inspirasi penulis dan pembanding dalam penelitian ini adalah tugas akhir Putri (2023) dengan judul “Pelayanan *Sunday Lunch* oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant pada The Mulia,

Mulia Resort and Villas” dan Anggari (2024) dengan judul “ Pelayanan *A’la Carte Lunch* oleh Pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali”. Persamaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama berfokus pada pelayanan *lunch* oleh pramusaji di restoran hotel berbintang. Fokus utama dalam penelitian yaitu mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan pramusaji kepada tamu, mulai dari tahap penyambutan, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga penanganan kebutuhan tamu selama berada di restoran. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dan wawancara. Selain itu, ketiga penelitian menjadikan kepuasan tamu sebagai indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan pramusaji dan sama-sama bertujuan memberikan gambaran nyata mengenai standar pelayanan restoran hotel. Namun, terdapat perbedaan pada objek, jenis layanan, dan tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Azure Bar Conrad Bali dengan fokus pada pelayanan *lunch* secara umum, sedangkan Putri (2023) meneliti pelayanan *Sunday Lunch buffet* di The Cafe Restaurant The Mulia, dan Anggari (2024) meneliti pelayanan *A’la Carte Lunch* di Anarasa Restaurant Movenpick Resort. Perbedaan konteks restoran juga terlihat, di mana Azure Bar berkonsep bar pantai, The Cafe berkonsep *buffet* internasional, dan Anarasa berkonsep restoran keluarga.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis tertarik untuk menguraikan lebih jelas tentang pelayanan *lunch* dan mengangkatnya dalam tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Lunch* oleh Pramusaji pada Azure Bar di Conrad Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *lunch* oleh pramusaji pada Azure Bar di Conrad Bali?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi pada saat pelayanan *lunch* oleh pramusaji pada Azure Bar di Conrad Bali dan cara mengatasinya?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan proses pelayanan *lunch* oleh pramusaji pada Azure Bar di Conrad Bali.
2. Mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasi pada saat pelayanan *lunch* oleh pramusaji pada Azure Bar di Conrad Bali.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir untuk berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik

Negeri Bali Kampus Gianyar sehingga mahasiswa dapat lulus tepat pada waktunya.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan untuk referensi di perpustakaan Politeknik Negeri yang nantinya akan bermanfaat untuk menambah pengetahuan para pembaca tentang pelayanan *lunch* dan untuk menilai batas kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan kreativitas melalui penulisan tugas akhir.

3. Bagi Hotel Conrad Bali

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan untuk *food and beverage service department* pada Conrad Bali khususnya pramusaji di Azure Bar dalam menangani *lunch* sehingga diharapkan mampu untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu.

E. Metode Penulisan

Metode penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini terbagi atas dua metode, yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

Berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode observasi, wawancara maupun studi kepustakaan.

a. Observasi

Metode observasi adalah cara pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung pada objek penelitian. Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis melakukan pengamatan secara langsung

terhadap objek penelitian yaitu Azure Bar untuk melihat pelayanan *lunch*. Selain itu penulis juga terlibat langsung dalam menangani pelayanan *lunch*.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan interview atau tanya jawab dengan narasumber terkait objek penelitian. Pada metode wawancara ini penulis lakukan dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada bapak putu sudarsana selaku *outlet supervisor* di Azure Bar dan bagian yang bersangkutan sehingga memperoleh informasi yang cukup berkaitan dengan pelayanan *lunch* oleh pramusaji pada Azure bar.

c. Studi Kepustakaan

Metode studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku, artikel, yang berkaitan mengenai pelayanan *lunch*. Metode ini dilakukan dengan mencari referensi Tugas Akhir alumni jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali dan membaca buku-buku yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan seperti teori-teori tentang pelayanan *lunch* oleh pramusaji serta data mengenai Conrad Bali

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang penulis gunakan pada penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menganalisis, menggambarkan atau mendeskripsikan data yang diperoleh secara lebih spesifik, transparan dan mendalam. Penyajian hasil yang penulis gunakan

pada tugas akhir ini yaitu metode formal dan informal. Penyajian hasil secara formal adalah penyajian hasil menggunakan gambar, tabel, atau simbol-simbol. Sedangkan Penyajian hasil informal yaitu penyajian hasil analisis dengan kata-kata biasa yang singkat, padat, jelas dan terstruktur mengenai pelayanan *lunch* oleh pramusaji pada Azure Bar di Conrad Bali.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan *Lunch* di Conrad Bali memiliki 3 tahapan yang terdiri dari:
 - a. Tahapan pertama yaitu tahap persiapan. Tahapan persiapan dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan dari dan persiapan area kerja. Dalam tahap persiapan seorang pramusaji harus memperhatikan kebersihan diri dari ujung rambut hingga ujung kaki, sedangkan tahap area kerja terhadap beberapa hal yang harus dikerjakan, antara lain: *briefing*, melakukan *set up section*, *sunlounger*, kabana seperti. Mempersiapkan *pool towel*, air di setiap *section* dan *hoshibory*.
 - b. Tahapan ke dua yaitu tahap pelaksanaan. Tahap pelaksanaan dibagi menjadi dua yaitu memberikan pelayanan kepada tamu yang sudah melakukan *reservasi* dan yang belum *reservasi*. Pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji antara lain: *welcoming the guest*, *seating the guest*, *preseting menu*, *taking order*, *repeating order*, *serving food and beverage*, *check quality*, *clearing up*, *presenting the bill*, *bid farewell to the guest*.
 - c. Tahapan ke tiga yaitu tahap akhir. Tahap akhir merupakan tahap kegiatan *closing area section*, beberapa hal yang harus dilakukan oleh pramusaji yaitu melipat semua *cover sunlounger* di setiap *section*, menutup kabana

dengan *cover* kabana yang sudah tersedia, melipat napkin untuk *preparing section* pagi, menutup semua payung di setiap *section sunlounger*, menggelap *tray* yang sudah selesai digunakan.

2. Kendala dan Solusi

- a. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan *lunch* di Azure Bar Conrad Bali antara lain kurangnya keterampilan pramusaji dalam menangani *lunch* sehingga operasional menjadi kurang efisien dan sering terjadi *miss* komunikasi mengenai *remarks* seperti alergi, *stok* terbatas, maupun jumlah *occupancy* tamu. Selain itu, jumlah *sunlounger* dan kabana yang terbatas pada saat *high occupancy* juga sering menimbulkan *waiting list*. Kendala lainnya adalah sistem *order* yang tiba-tiba mengalami *error* sehingga proses *input* pesanan menjadi terhambat dan mengakibatkan menumpuknya order tamu.
- b. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut, *supervisor* dan *manager outlet* perlu melakukan *briefing* rutin sebelum memulai pekerjaan agar dapat meminimalisir terjadinya *miss* komunikasi. Kekurangan *sunlounger* dan kabana dapat diatasi dengan menambah jumlah fasilitas yang tersedia sehingga dapat memenuhi kebutuhan tamu pada saat *lunch*. Sementara itu, kendala sistem yang *error* dapat diatasi dengan melakukan *restart*, dan sambil menunggu sistem kembali normal pramusaji dapat menggunakan sistem manual dengan mencatat order tamu dua kali untuk diserahkan ke *bar* dan *kitchen* agar pelayanan tetap berjalan.

B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan kepada pramusaji untuk lebih meningkatkan pelayanan *Lunch* oleh Pramusaji pada Azure Bar di Conrad Bali:

1. Melakukan Pelatihan Rutin

Pramusaji perlu memperdalam kemampuan bahasa asing, terutama Bahasa Inggris, untuk melayani tamu internasional dengan lebih baik. Hotel sebaiknya menyediakan kursus Bahasa asing bagi pramusaji, sehingga mereka lebih percaya diri dalam berkomunikasi.

2. Pengetahuan Produk

Pramusaji sebaiknya memiliki pemahaman mendalam tentang menu yang disajikan, Pelatihan berkala mengenai berbagai jenis hidangan yang ditawarkan dan membuat tamu tertarik untuk mencobanya dengan memberikan rekomendasi yang sesuai.

3. Cepat Tanggap

Pramusaji sebaiknya dilatih untuk tanggap terhadap kebutuhan tamu dan segera memberikan respon atau bantuan yang dibutuhkan. Pramusaji juga sebaiknya diajarkan pentingnya kerjasama tim dalam memberikan pelayanan yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainayya, L., & Ikhsani, S. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Savero Bogor. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 288–292. <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0>
- 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>
- Anggari, N. K. R. (2024). *Pelayanan A'la Carte Lunch oleh Pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali*. Diploma thesis, Politeknik Negeri Bali.
- 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>
- Atmodjo, M. W., & Fauziah, S. (2016). *Professional waiter : pramusaji ahli*. CV Andi Offset.
- Auliana, N. U. (2022). Standar Prosedur Check-in Dan Check-Out Pada Hotel Duta Syari'Ah Palembang. *Jurnal Pariwisata Darussalam*, 1(2), 2807–3703.
- Belia, P. S., & Yen. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1).
- 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*, 9(1), 99–109.
- Hendriyati, L., Krestanto, H., & Ismawan, A. T. (2023). Tanggapan Terhadap Service Quality Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Waiter/Ss Di Nostimo Resto Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 6(1), 1–9.
- Kepakisan, G. A. R., & Darmayanti, P. S. (2024). Pelayanan A ' la Carte Dinner Oleh Pramusaji pada Jaya Restaurant di The Setai Miami Beach Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 03(11), 1794–1802.
- 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>

- 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>
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Putra, I. B. W. D., Astina, M. A., & Arnawa, I. G. M. S. (2023). Analisis Strategi Menu Engineering dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(6), 1444–1457. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i6.464>
- Putra, I. D. P. R., & Wirawan, P. E. (2025). Prosedur Kerja Pramusaji dalam Melayani Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 4(1), 1979–1988.
- Putri, L. A. (2023). *Pelayanan Sunday Lunch Oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant pada The Mulia, Mulia Resort and Villas*. Diploma thesis, Politeknik Negeri Bali.
- Riadi, M. (2021). Pengertian, Jenis dan Sistem Pelayanan Restoran Diakses 17 Juni 2024. *Kajianpustaka.Com*.
- Utama, G. S., & Setyowati, E. (2020). Studi Aksesibilitas Dan Sirkulasi Hotel Dan Theme Park Pada Bangunan Mg Suites (Studi Kasus: Hotel MG SUITES, Semarang). *Imaji, VOL.* 8, 721–730. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/imaji/issue/download/1506/97>
- Wicaksono, B. S. (2020). Pengaruh Kompetensi Waiter Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Healthy Lounge Rumah Sakit Telogorejo Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(2), 85–93. <https://doi.org/10.56910/jvm.v6i2.122>
- Widiantari, N. K., Amir, F. L., & Praminatih, G. A. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Pada Era New Normal di Mano Beach House Restaurant Seminyak. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 02(2), 553–568.