

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER SET MENU UNTUK TAMU GRUP PADA GALA DINNER OLEH PRAMUSAJI DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI



Ni Kadek Sanistya Desiyanti Juniadewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER SET MENU UNTUK TAMU GRUP PADA GALA DINNER OLEH PRAMUSAJI DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Kadek Sanistya Desiyanti Juniadewi
NIM 1915823096

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

**PELAYANAN DINNER SET MENU UNTUK TAMU GRUP
PADA GALA DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**

Oleh
Ni Kadek Sanistya Desiyanti Juniadewi
NIM 1915823096

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



I Ketut Suja. SE, Msi
196412311990031031

Pembimbing II,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par, M.Par
198502102014041001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Pn.D
196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali -
80364 Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Sanistya Desiyanti Juniadewi

NIM : 1915823096

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN DINNER SET MENU UNTUK TAMU GRUP
PADA GALA DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 22 Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Sanistya Desiyanti Juniadewi

NIM : 1915823096

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Pelayanan *Dinner Set Menu* untuk Tamu Grup pada *Gala Dinner* oleh Pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort" ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *dinner set menu* untuk tamu grup pada *gala dinner* oleh pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suja. SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan laporan praktik kerja lapangan ini.
6. Bapak I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par, M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan laporan praktik kerja lapangan ini.
7. Bapak Sylvain Padeloup selaku *General Manager* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort untuk mendukung penulisan laporan praktik kerja lapangan ini.
8. Bapak Gerald Tohjaya selaku *Training Manager* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort untuk mendukung penulisan laporan praktik kerja lapangan ini.
9. Bapak I Gusti Putu Kurniawan selaku *Director of Food & Beverage Service* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan laporan praktik kerja lapangan.
10. Bapak Lanang Tri Pamungkas selaku *Food & Beverage Service Manager* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan izin kepada

penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan laporan praktik kerja lapangan.

11. Ibu Ni Luh Adi Wahyuni Lestari selaku *Restaurant Manager* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan laporan praktik kerja lapangan.

12. Seluruh staf Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan laporan praktik kerja lapangan ini.

13. Bapak I Nengah Sutarmayasa dan Ibu Ni Wayan Artani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan laporan praktik kerja lapangan ini.

14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan laporan praktik kerja lapangan ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Hotel	9
B. Klasifikasi Hotel	10
C. Pengertian Pelayanan.....	13
D. Jenis-jenis Pelayanan.....	14
1. <i>Table service</i>	14
2. <i>Buffet service</i>	16
3. Jenis pelayanan lain	16
E. Pengertian <i>Set Menu (Table D'Hote)</i>	17
F. Penyajian <i>Set Menu (Table D'Hote)</i>	18
G. Proses Melayani Tamu	18
H. Jenis-jenis Tamu	22
I. Pengertian Grup.....	24
J. Pengertian <i>Gala Dinner</i>	24
K. Pengertian Pramusaji	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	27
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan / Hotel	30
1. Lokasi Perusahaan / Hotel	30
2. Sejarah Perusahaan / Hotel	30
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel	33
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel	33
a) Club Millésime	33

b) Restoran dan Bar	34
2. Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	39
a) Kamar	39
b) Rekreasi	46
C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel.....	48
1. Struktur Organisasi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	48
2. <i>Job Description</i>	49
BAB IV PEMBAHASAN.....	53
A. Pelaksanaan Pelayanan <i>Dinner Set Menu</i> pada <i>Event Gala Dinner</i> untuk Tamu Grup di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	53
1. Tahap Persiapan Diri	53
2. Tahap Persiapan Kerja.....	53
3. Tahap Pelaksanaan	55
4. Tahap Akhir.....	60
B. Hambatan dan Cara Mengatasi saat Pelaksanaan Pelayanan <i>Dinner Set Menu</i> pada <i>Event Gala Dinner</i> untuk Tamu Grup pada <i>Event Gala Dinner</i>	61
1. Hambatan Saat Pelaksanaan Pelayanan <i>Dinner Set Menu</i> pada <i>Event Gala Dinner</i> untuk Tamu Grup pada <i>Event Gala Dinner</i>	61
2. Cara Mengatasi Hambatan saat Pelaksanaan Pelayanan <i>Dinner Set Menu</i> pada <i>Event Gala Dinner</i> untuk Tamu Grup pada <i>Event Gala Dinner</i>	62
BAB V PENUTUP.....	64
A. Simpulan.....	64
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 1. Logo Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	30
Gambar 2. Club Millésime	34
Gambar 3. KweeZeen Restaurant.....	35
Gambar 4. Cucina Restaurant.....	36
Gambar 5. Le Bar	36
Gambar 6. L’OH Pool Bar.....	37
Gambar 7. Toya Beach Bar and Grill	37
Gambar 8. Kecak Ballroom.....	38
Gambar 9. Gamelan Ballroom.....	39
Gambar 10. <i>Jewel Box</i>	39
Gambar 11. <i>Luxury Room</i>	42
Gambar 12. <i>Presidential Room</i>	46
Gambar 13. So SPA.....	46
Gambar 14. So FIT	47
Gambar 15. <i>Business Centre</i>	47
Gambar 16. <i>Kids Club</i>	48
Gambar 17. Struktur organisasi <i>F&B Service Department</i> Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	49
Gambar 18. <i>Table setting gala dinner</i>	55
Gambar 19. <i>Table setting for 1 pax</i>	55
Gambar 20. Contoh <i>magnifique meetings event order</i>	58
Gambar 21. <i>Magnifique meeting event order flow</i>	58

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 1. Jumlah Kamar di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	40



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau yang membentang dari sabang sampai Merauke. Setiap pulau memiliki keunikan dan keindahan masing-masing baik dilihat dari segi geografis maupun ragam tradisi, budaya, dan adat istiadat yang dimiliki. Sebagai negara kepulauan dengan jumlah penduduk yang besar, Indonesia mempunyai tanggung jawab dalam upaya melestarikan alam, budaya, dan tradisi serta meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Maka dari itu, dengan keindahan alam dan tradisi yang ada, pemerintah bekerjasama dengan warga negara untuk membuka kawasan-kawasan wisata yang dapat dieksplor oleh para wisatawan. Kawasan yang memiliki daya tarik paling banyak bagi wisatawan adalah Pulau Bali.

Salah satu sektor yang memiliki peran dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat Bali adalah sektor pariwisata. Sebagian besar pendapatan pemerintah dan daerah bersumber dari bidang pariwisata. Dari tahun ke tahun pariwisata Bali selalu mengalami peningkatan. Namun, sejak Covid-19 mulai masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020 dan mengakibatkan Indonesia harus menerapkan sistem *lockdown*, sektor yang paling terkena dampak adalah sektor pariwisata. Hal ini menyebabkan tingkat kunjungan wisatawan ke Bali mengalami penurunan terutama wisatawan asing. Sejak saat itu, kasus Covid-19 semakin meningkat setiap tahun walaupun pemerintah telah mencanangkan program vaksinasi, penerapan protokol kesehatan, serta pembatasan kegiatan masyarakat, namun

masih belum juga bisa diatasi. Kini, kita hanya bisa menerapkan pola tatanan hidup baru yaitu hidup berdampingan dengan virus. Selama kurang lebih 2 tahun Covid-19 melanda Indonesia, pariwisata terus mengalami penurunan. Wisatawan yang datang ke Bali masih didominasi oleh wisatawan domestik.

Pulau Bali sendiri merupakan salah satu tujuan destinasi utama bagi para wisatawan. Dengan keindahan alam yang memukau membuat siapa pun meninggalkan kesan tersendiri ketika berkunjung. Bali telah lama menduduki tempat wisata yang paling diincar wisatawan hingga saat ini masih tetap mempertahankan eksistensinya. Perkembangan wisata di Bali pula semakin beragam dan berkembang seiring berjalannya waktu. Selain itu, Pulau Bali juga menjadi sasaran bagi pihak *government* untuk melangsungkan *event* baik dalam skala besar maupun kecil. Sehingga, hal ini membuat tingkat kunjungan wisatawan ke Bali semakin meningkat pula. Kian pesatnya tingkat kunjungan wisatawan ke Bali berimbang pula pada kebutuhan akan tingkat hunian (akomodasi) yang disediakan untuk wisatawan.

Hotel memiliki peranan dalam jasa penyediaan akomodasi bagi wisatawan. Jumlah hotel di Bali sendiri sudah terhitung banyak dengan berbagai macam tipe dan jenis sesuai klasifikasinya. Dari sekian hotel yang ada, mengakibatkan timbulnya persaingan pasar. Persaingan antara hotel-hotel tersebut memunculkan *ratio* kualitas yang berbeda-beda, baik dari segi pelayanan, menu yang disediakan, *view*, fasilitas, *activity*, keamanan dan kenyamanan, serta yang terpenting adalah harga. Di Bali sendiri, hotel dengan pelayanan, fasilitas yang lengkap dan harga yang sesuai sangat mudah ditemui karena banyak terdapat hotel yang memiliki

standar internasional. Beberapa hotel yang dimaksud berlokasi di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di Kawasan Pariwisata Nusa Dua. Hotel ini menawarkan konsep elegan yang menggabungkan dua buah kebudayaan antara Perancis dengan budaya Bali. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort juga terdiri dari beberapa Departemen, yaitu *Human Resources Department*, *Accounting Department*, *Purchasing Department*, *Sales and Marketing Department*, *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Engineering Department*, dan *Security Department*. Semua departemen saling memegang peranan dan berkaitan satu sama lain untuk kelancaran operasional hotel. Salah satu departemen yang memiliki tanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman terhadap tamu maupun karyawan hotel adalah *Food and Beverage Department*. Departemen ini terbagi menjadi dua, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Disini yang memiliki peran dalam menyediakan pelayanan langsung kepada tamu adalah *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Service tidak hanya berperan dalam memberikan pelayanan di restoran maupun bar saja, melainkan juga ikut bertanggung jawab dalam *Banquet Service*. *Banquet Service* merupakan bagian dari *Food & Beverage Service Department* yang melayani pelaksanaan *function* (seminar, *meeting*, jamuan atau *party*, *wedding celebration* dan lain-lain) di hotel yang dipersiapkan atas dasar kesepakatan dengan pelanggan (perorangan atau

organisasi) dimana pelayanannya dilakukan dari awal pelanggan memesan *venue* (tempat) dan menu hingga acara berakhir.

Dalam sebuah pelayanan baik di restoran maupun *banquet* terdapat dua jenis pilihan menu yang ditawarkan, yaitu *A la Carte* dan *set menu (Table d hote)*. *Set Menu (Table D'Hote)* merupakan salah satu jenis menu yang menawarkan sejumlah hidangan dalam satu susunan lengkap, yang terdiri dari *appetizer, soup, main course* dan *dessert* yang telah ditetapkan dalam satu harga yang pasti. *Set menu* biasanya digunakan pada *banquet event*, seperti *wedding, group meeting, conferences, party* dan lain-lain. Penggunaan *set menu* di restoran biasanya disesuaikan dengan tingkat *occupancy* dari hotel tersebut sedangkan pada *banquet* disesuaikan dengan jumlah peserta yang mengikuti *event* tersebut, ukuran dan bentuk ruangan yang dimiliki hotel, waktu yang disediakan untuk menyantap atau menikmati makanan bagi para peserta, dan pemilihan jenis makanan yang disesuaikan dengan permintaan panitia penyelenggara *banquet function*. Pemilihan *set menu* sering dianggap lebih praktis karena dapat memberikan kemudahan bagi pihak *F&B Product* dalam menyiapkan makanan serta pihak *F&B Service* dalam melakukan proses pelayanan kepada tamu terutama pada *banquet event* yang ditujukan kepada tamu grup. Untuk *event* besar yang melibatkan peserta lebih dari 100 *pax* seperti *gala dinner* yang menggunakan *set menu* ini maka, proses penyajian dan pelayanan makanan dari pramusaji dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan sistem *A la Carte* dimana pramusaji tidak perlu melakukan *step taking order* karena pihak penyelenggara telah melakukan *pre-order* makanan sebelum *event* tersebut

diselenggarakan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka hal inilah yang menarik penulis untuk menyusun tugas akhir dengan mengambil judul “Pelayanan *Dinner Set Menu* untuk Tamu Grup pada *Gala Dinner* oleh Pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah pelayanan *dinner set menu* pada *gala dinner* oleh pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?
- b. Apa sajakah hambatan dan cara mengatasi saat pelayanan *dinner set menu* pada *gala dinner* oleh pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui pelayanan *dinner set menu* pada *gala dinner* oleh pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan cara mengatasi pelayanan *dinner set menu* pada *gala dinner* oleh pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini, antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa

1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.

2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *dinner set menu* pada *gala dinner* oleh pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.

2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *dinner set menu* untuk tamu grup pada *gala dinner*.

c. Bagi Perusahaan

1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *dinner set menu* untuk tamu grup pada *gala dinner*.

2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *dinner set menu* untuk tamu grup pada *gala dinner*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penulisan tugas akhir ini adalah dengan cara melakukan pengamatan secara langsung mengenai bagaimana prosedur pelayanan *dinner set menu* untuk tamu grup pada *gala dinner* dan mencatat hal-hal penting yang berkaitan dengan pelayanan *dinner set menu* untuk tamu grup pada *gala dinner* oleh pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penulisan tugas akhir ini adalah dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada *team leader* dan *staff* terkait dengan pelayanan *dinner set menu* oleh pramusaji pada *gala dinner* oleh pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

c. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penulisan tugas akhir ini adalah dengan mencari, membaca, dan mempelajari buku-buku serta sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode dan teknik analisa deskriptif yaitu menganalisa data dengan memaparkan atau menguraikan data secara menyeluruh atau selengkap-

lengkapya mengenai prosedur pelayanan *dinner set menu* pada *gala dinner* oleh pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini melalui 2 tahap, yaitu secara formal, dengan menyajikan hasil analisa menggunakan kata-kata biasa dan secara informal, dengan menyajikan hasil analisa menggunakan tanda-tanda tertentu seperti, tabel, foto, dan lain-lain.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, terdapat simpulan yang diperoleh oleh penulis pada tugas akhir yang berjudul “Pelayanan *Dinner Set Menu* pada *Gala Dinner* oleh Pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”, yaitu :

1. Pelayanan *Dinner Set Menu* pada *Gala Dinner* oleh Pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

a. Tahap Persiapan Diri

Pada tahap ini terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan oleh pramusaji yang terlibat dalam *event gala dinner ini*, yaitu melakukan absensi, mengikuti *briefing*, melakukan *grooming check*, memastikan semua pramusaji memakai tanda pengenal berupa *name tag*, mengikuti prosedur yang berlaku sebelum pelaksanaan *event*, seperti melakukan tes swab antigen dan menggunakan protokol kesehatan seperti masker dan *hand glove* yang di fasilitasi oleh pihak hotel untuk mengantisipasi penyebaran virus Covid-19.

b. Tahap Persiapan Kerja

Pada tahap ini pramusaji melakukan persiapan pada venue yang akan digunakan untuk menyelenggarakan acara, melakukan *table setting* sesuai dengan *layout* yang sudah disetujui kedua belah pihak, memastikan *venue* siap untuk digunakan dan melengkapi *side station* dengan peralatan yang mendukung operasional seperti *round tray*, *water jug*, dan *pocket cutleries*.

c. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini dilakukan pelayanan *dinner set menu* mulai dari membuka napkin, menuangkan *ice water*, menyajikan *bread basket & butter*, menyajikan *set menu* yang terdiri dari *appetizer* berupa *scallop*, *main course* berupa *fish & chips* dan yang terakhir *dessert* berupa kolak pisang. Pada tahap ini, pramusaji harus mengikuti *flow* yang telah diatur pada saat *briefing* dan mengingat meja sesuai dengan bagian masing-masing.

d. Tahap Akhir

Pada tahap ini pramusaji melakukan *clear up* di seluruh meja yang sudah selesai diduduki oleh tamu mulai dari *glassware*, *chinaware*, dan *silverware*, melakukan *inventory* terhadap barang-barang yang dipinjam dari outlet lain saat operasional, dan mengembalikannya ke tempat semula, serta melakukan *inventory* linen kotor untuk dikirim ke *soiled dock*.

2. Hambatan yang Dihadapi dan Cara Mengatasi Pelayanan *Dinner Set Menu* oleh Pramusaji pada *Gala Dinner* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

Terdapat beberapa hambatan yang penulis alami saat melakukan pelayanan *dinner set menu* pada *event gala dinner* dan cara mengatasi hambatan tersebut, diantaranya :

a) Beberapa tamu memiliki alergi terhadap hidangan ikan

Cara mengatasi hambatan ini adalah pertama-tama melakukan konfirmasi kepada tamu mengenai alergi yang diderita. Selanjutnya memberikan *suggestion* dengan menawarkan menu lain sebagai alternatif dan mengganti hidangan tersebut jika mereka berkenan namun apabila tamu tetap menolak maka kita tidak dapat

melanjutkan menyajikan hidangan tersebut dan melewati hidangan *main course* untuk langsung ke hidangan *dessert* bagi para tamu yang menolak dan memiliki alergi terhadap ikan.

b) Saat operasional pramusaji mengalami kendala dengan *flow* yang tidak sesuai dengan apa yang dilakukan pada saat *briefing*.

Cara mengatasi hambatan ini adalah mempertimbangkan kembali jumlah pramusaji dengan jumlah peserta yang mengikuti *event*. Pada kasus ini, jumlah pramusaji yang menangani satu meja tergolong cukup banyak sehingga pekerjaan menjadi tidak efektif. Untuk tamu yang terdiri dari delapan orang pada satu meja cukup ditangani oleh dua orang pramusaji dengan dua kali putaran untuk satu *course*. Maka, dapat disimpulkan bahwa satu orang pramusaji melakukan dua kali *show* untuk satu hidangan.

c) Para tamu merasa terganggu terhadap bunyi bising yang ditimbulkan dari suara *cutleries* sisa-sisa *clear up*.

Cara mengatasi hambatan ini adalah pihak hotel sebaiknya merancang khusus *back of the house* pada *area ballroom* yang lebih efektif dan mampu meredam suara atau dapat pula membuat *cleareance area* di tempat yang terpisah dari *area ballroom* namun tetap bisa dijangkau sehingga pada saat menyelenggarakan *event-event* lain kebisingan tersebut tidak sampai mengganggu kenyamanan tamu atau *client*.

d) Faktor cuaca yang kurang mendukung pada saat *event* berlangsung.

Cara mengatasi hambatan faktor cuaca yang kurang mendukung adalah menambahkan *space indoor* pada *ballroom* yang bisa *medback-up* tamu apabila

sewaktu-waktu terjadi hal yang tidak bisa diprediksikan saat *event* sedang berlangsung seperti faktor cuaca.

B. Saran

Berdasarkan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 6 bulan dan uraian diatas penulis dapat menarik suatu saran bagi perusahaan, diantaranya :

1. Pihak perusahaan diharapkan mampu mempersiapkan dan menyesuaikan antara konsep *event* yang diselenggarakan dengan jenis tamu yang terlibat, seperti menu yang dipakai harus kembali disesuaikan dengan selera tamu. Untuk mengatasi hal ini sebaiknya *client* diberikan kesempatan untuk *food tasting* dan memberitahu jika ada permintaan khusus terhadap jenis makanan tertentu sebelum memulai suatu *event*.
2. Pihak *Banquet Service (Banquet Manager)* hendaknya melakukan *survey* lokasi dan *briefing* minimal H-1 sebelum *event* diselenggarakan berhubungan dengan *event* ini melibatkan tamu-tamu penting dalam jumlah yang besar dan dari berbagai negara pula sehingga pramusaji juga dapat memaksimalkan pekerjaan agar tidak terjadi kendala-kendala seperti yang diuraikan diatas.
3. Pihak perusahaan sebaiknya dapat merancang khusus *back of the house* pada *area ballroom* dan membuat *cleareance area* di tempat yang terpisah dari *area ballroom* namun tetap bisa dijangkau sehingga pada saat menyelenggarakan suatu *event* tidak terjadi hal yang membuat tamu merasa terganggu.
4. Pihak perusahaan sebaiknya membangun area yang lebih luas pada *ballroom* yang bisa *memback-up* tamu apabila terjadi hal yang tidak bisa diprediksikan salah satunya adalah faktor cuaca.