

Kualitas Pelayanan Pramusaji Saat Theme Night Dinner Pada the Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence

Ferdiansyah Wahyu Aditya Estrada¹, Juhanda^{2*}

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember; ferdiaditya0810@gmail.com, juhanda@unmuhjember.ac.id

Abstrak: Laporan Tugas Akhir ini berjudul Kualitas Pelayanan Pramusaji Saat Theme Night Dinner Pada The Square Restaurant Di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence. Tujuan penulisan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji saat Theme Night Dinner di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua. Dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan Teknik Analisa Deskriptif. Kesimpulan menunjukkan bahwa Theme Night Dinner merupakan pelayanan makan malam yang dilaksanakan di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua dengan menyajikan aneka ragam menu yang menggunakan buffet service; Persepsi tamu terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji Theme Night Dinner di The Square Restaurant adalah Baik.

Katakunci: Theme Night Dinner, Kualitas Pelayanan, Pramusaji

DOI: <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1891>

*Correspondensi: Juhanda

Email: juhanda@unmuhjember.ac.id

Received: 04-09-2023

Accepted: 18-10-2023

Published: 27-11-2023



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This Final Report is entitled Waitress Service Quality during Theme Night Dinner at The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence. The purpose of writing this research is to find out how the quality of service provided by waiters during Theme Night Dinner at the Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua. This Final Report is written by collective data methods by interviews, observation and documentation. Then the data that obtained were analyzed using Descriptive Analysis Techniques. The conclusion shows that Theme Night Dinner is a dinner service held at The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua by serving a variety of menus using buffet service; The guest perception of the Service Quality of the Theme Night Dinner Waitstaff at The Square Restaurant is Good.

Keywords: Theme Night Dinner, Service Quality, Waitress.

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan yang kaya akan sumber daya alam, budaya, maupun sumber daya manusianya. Kekayaan Indonesia yang melimpah dan menarik membuat wisatawan terpikat untuk mengunjungi daerah-daerah wisata di Indonesia. Kekayaan destinasi wisata di Indonesia menarik wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk berkunjung. Industri pariwisata dipandang memiliki prospek cerah dan cukup menjanjikan serta banyak mendatangkan keuntungan, antara lain menambah devisa negara, menambah pendapatan daerah, dan mensejahterakan masyarakat sekitar (Sharma, 2019). Berbicara mengenai industri pariwisata, tentunya tidak dapat dipisahkan dari jasa penyedia akomodasi ataupun penginapan (Meesala, 2018). Karena akomodasi

tersebut sangat penting untuk menunjang kebutuhan tamu selama mereka melakukan perjalanan di suatu destinasi wisata. Salah satu jenis akomodasi yang paling banyak kita temui adalah hotel (Ladds, 2020).

Menurut Sihite dalam (Wisnawa, 2012) Hotel adalah: "Jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial".

Di hotel sendiri terdapat banyak departemen-departemen yang memiliki tugas masing-masing, sehingga dapat menjalankan kegiatan operasional secara maksimal. Salah satunya adalah food and beverage department. Menurut Bagyono dalam (Nugroho, 2019) "departemen food and beverage merupakan departemen yang menangani pelayanan dan penyajian makanan dan minuman (Rita, 2019). Penyediaan makanan dan minuman bagi tamu baik tamu yang menginap maupun tamu tidak menginap." Salah satu outlet di food and beverage service adalah restoran.

Menurut Atmodjo dalam (Anggika, 2018), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman.

Pada Novotel Bali Nusa terdapat satu restoran utama yakni The Square Restaurant, yang memiliki kapasitas kurang lebih 150 seat. The Square Restaurant memiliki sistem penyajian santap sepanjang hari (All Day Dining), dengan menu makanan internasional (Barat & Asia) dan lokal. Selain pelayanan Breakfast dan Lunch, restoran ini juga memberikan pelayanan Dinner yang memiliki tema berbeda di tiap malamnya atau yang sering disebut Theme Night Dinner (Pelau, 2021). Tingkat keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dapat dicapai salah satunya dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan loyalitas pada konsumen yang lama, serta menarik para konsumen baru untuk ikut berkunjung ke restoran tersebut karena telah dikenal memiliki citra yang baik (Gupta, 2018).

Melihat uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil topik "Kualitas Pelayanan Pramusaji Saat Theme Night Dinner Pada The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence".

Metode

Jenis Data

Menurut Sugiyono dalam (Carolina, 2017) jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa Kualitatif dan Kuantitatif. Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono dalam (Carolina, 2017) "adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar." Pengertian data kuantitatif menurut Sugiyono dalam (Carolina, 2017) "adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan."

Sumber Data

Menurut V. Wiratna Sujarweni dalam (Lestari, 2019) “sumber data adalah subjek darimana asal data penelitian itu diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.”

Data primer menurut Husein Umar dalam (Lestari, 2019) menyatakan bahwa “data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”.

Data sekunder menurut Sugiyono dalam (Lestari, 2019) adalah “Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian”.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono dalam (Lestari, 2019) bahwa teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan (Pham, 2019). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara, Observasi dan Dokumentasi

Wawancara menurut Yusuf dalam (Fairus, 2020) adalah “suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti.” Wawancara ini dilaksanakan secara langsung (tatap muka) pada saat pelaksanaan OJT II. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian.

Observasi menurut Sugiyono dalam (Fairus, 2020) “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.” Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan ketika Theme Night Dinner berlangsung pada saat OJT II di Novotel Bali Nusa Dua.

Dokumentasi menurut Sugiyono dalam (Fairus, 2020) “adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.”

Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono dalam (Fairus, 2020) adalah “proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.”

Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono dalam (Alamsyah, 2016) metode analisis deskriptif adalah “statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. “Penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dan melukiskan gejala yang ada.”

Hasil dan Pembahasan

Theme Night Dinner di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua merupakan acara makan malam yang menyajikan aneka ragam menu yang berbeda menyesuaikan tema pada hari itu. Jenis menu yang disajikan pada *Theme Night Dinner* seluruhnya adalah *Table d'hote Menu*, yaitu susunan menu yang terdiri dari *Appetizer* sampai *Dessert* yang sudah memiliki harga tetap. Jenis pelayanan yang digunakan pada *Theme Night Dinner* seluruhnya adalah *buffet service* atau *self service*, dimana seluruh hidangan mulai dari *appetizer* sampai *dessert* ditata di meja hidangan (*buffet*) dan tamu dapat menikmati secara bebas dengan mengambil sendiri hidangan yang diinginkan.

Namun, ada pula hidangan yang dihidangkan oleh pramusaji kepada tamu, yaitu pada saat di *Live Cooking Station*. Tamu akan memilih terlebih dahulu apa yang mereka inginkan di *Live Cooking Station*, kemudian pramusaji akan menyajikan kepada tamu.

Theme Night Dinner dilaksanakan mulai pukul 18.30 sampai 22.00 Wita. Pada saat sebelum Covid-19, tepatnya pada tahun 2019, Novotel Bali Nusa Dua melaksanakan *Theme Night Dinner* selama 7 hari berturut-turut, yang dapat dijelaskan pada tabel 1:

Tabel 1 *Theme Night Dinner Schedule 2019*

No	Day	Theme Dinner	Venue
1	Monday	Prime BBQ (Meat)	The Square Restaurant
2	Tuesday	Beach BBQ (Seafood & Meat)	2.28 Beach Club
3	Wednesday	Balinese Cultural Night (Balinese Dish)	The Square Restaurant
4	Thursday	Prime BBQ (Meat)	The Square Restaurant
5	Friday	Beach BBQ (Seafood & Meat)	2.28 Beach Club
6	Saturday	Beach BBQ (Seafood & Meat)	2.28 Beach Club
7	Sunday	Italian Night (Italian Dish)	The Square Restaurant

Sumber : *Food And Beverage Manager* Novotel Bali Nusa Dua (Tahun 2022)

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa pada saat sebelum Covid-19, tepatnya pada tahun 2019, Novotel Bali Nusa Dua melaksanakan *Theme Night Dinner* selama 7 hari

berturut-turut (Shen, 2018). Hal ini dikarenakan jumlah okupansi hotel cenderung tinggi dan stabil. Tempat pelaksanaan *Theme Night Dinner* berada di The Square Restaurant dan 2.28 Beach Club.

Kemudian pada bulan Agustus 2023, *Theme Night Dinner* dilaksanakan sebanyak 3 kali dalam satu minggu, yang akan dijelaskan pada tabel 2:

Tabel 2 *Theme Night Dinner Schedule 2022*

No	Day	Theme Dinner	Venue	Attraction
1	Monday	Italian Night (Italian Dish)	Square Restaurant	Live Perform Acoustic
2	Wednesday	Balinese Cultural Night (Balinese Dish)	Square Restaurant	Balinese Dance
3	Friday	Seafood BBQ (Seafood & Meat)	Square Restaurant	Live Perform Acoustic

Sumber : Food And Beverage Manager Novotel Bali Nusa Dua (Tahun 2022)

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa pada sekitar bulan Agustus 2023, Novotel Bali Nusa Dua melaksanakan *Theme Night Dinner* sebanyak 3 kali dalam satu minggu, yang dilaksanakan di The Square Restaurant (Farooq, 2018). Hal ini dikarenakan masih belum stabilnya jumlah okupansi hotel, sehingga hotel memutuskan untuk melaksanakan *Theme Night Dinner* sebanyak 3 kali (Suhartanto, 2019). Kemudian pada hari Selasa, Kamis, Sabtu dan Minggu, The Square Restaurant hanya melayani makan malam *A la Carte* dengan beragam menu mulai dari *Western*, *Indonesian* dan *Local Cuisine*. Menu yang disajikan pada *Theme Night Dinner* yang dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Rincian Menu *Theme Night Dinner 2022*

Dish	Italian Buffet	Balinese Cultural Night	Seafood BBQ Buffet
<i>Appetizer</i>	Salad Bar Vegetable, Antipasti, Tomato And Bonccocini with Pesto Pasta, Broccoli Salad	Ayam Pelalah, Rujak Kuah Pindang, Tipat Cantok, Lawar Ayam Kacang Panjang	Salad Bar, Pasta Salad, Lebanese Fattoush, Tuna Nicoise Salad, Fruit Salad
<i>Bread</i>	Assorted Bread and Butter	Assorted Bread and Butter	Assorted Bread and Butter
<i>Soup</i>	Minestrone Soup	Gerang Asem	Seafood Chowder
<i>Hot Station</i>	Roasted Baby Potato, Mixed Vegetable, Vegetable Lasagna, Lamb Osso Bucco, Chicken Escalope Milanese.	Steamed Jasmine Rice, Nasi Sela, Ayam Panggang Sambal Terasi, Pepes Ikan Kemangi, Sapi Base Manis, Tumis Gondes, Udang Sune Cekuh	Buttered Rice, Stir Fried Mixed Vegetable, Sauteed Baby Kailan with Garlic Sauce, Creamy Mashed Potato

<i>Dish</i>	<i>Italian Buffet</i>	<i>Balinese Cultural Night</i>	<i>Seafood BBQ Buffet</i>
<i>Live Cooking Station</i>	Italian Flag Pizza (3 Kind Minced Beef, Cheese, Seafood) Selection of Pasta (Spaghetti, Tagliatele, Penne, Squid Ink Pasta)	Carving Sukling Pig (Babi Guling), Sate Languan, Sate Ayam & Daging Sapi	Snapper, Yellow Tale Snapper, Tuna Fillet, Mahi-Mahi Fillet, Butterfish Fillet, Squid Satay, Tiger Prawn, Clam. Pork Ribs, Chicken Steak, Beef Medallion, Lamb Cevapcici, Merguez (French Sausage), Vegetables Skewer, Grilled Tomato, Sweet Corn
<i>Sauce Selection</i>	Carbonara, Alfredo, Pomodoro, Basil Pesto, Aglio, Creamy Mushrom, Bolognese	-	Sambal Matah, BBQ Sauce, Pepper Sauce, Bearnaise Sauce, Mushroom White Sauce
<i>Desserts</i>	Tiramisu, Sliced Fruits, Cheese Cake, Chocolate Choux, Assorted Pudding, Fruit Flambe, Fruit Sabayon	Bubur Ketan Hitam On Glass, Kue Cerorot, Wajik, Pisang Rai, Ongol-Ongol, Kue Lapis Beras, Sliced Fruits	Sliced Fruits, Chocolate Fountain With Marshmallow and Fruit Skewer, Mini Apple Pie, Fruits Pudding, Vanilla Choux, Creme Brulee, Lemon Meringue

Sumber : Food And Beverage Manager Novotel Bali Nusa Dua (Tahun 2022)

Hotel memberikan harga sebesar Rp 250.000, net per pax (satu orang) pada seluruh *Theme Night Dinner*. Harga tersebut sudah *include free flow ice tea & ice water* selama tamu tersebut makan di restoran. Untuk anak usia 0-4 tahun tidak dikenakan biaya atau *free charge*, dan untuk anak usia 5-12 tahun dikenakan diskon sebesar 50%.

Theme Night Dinner merupakan acara yang diperuntukkan bagi umum, baik tamu tamu yang menginap di hotel (*Guest In House*) maupun tamu yang tidak menginap di hotel (Choi, 2020). Selain itu, tamu dapat memesan atau melakukan reservasi meja terlebih dahulu melalui telepon *extention* kamar dengan menelepon langsung ke The Square Restaurant atau dapat juga dengan mengirim WhatsApp serta email ke *Food And Beverage Manager* Novotel Bali Nusa Dua.

Pelayanan *Theme Night Dinner* di The Square Restaurant menerima tamu *Walk-In* atau tamu yang datang langsung tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu (Egert, 2018). Apabila terdapat tamu yang kurang berkenan dengan *Theme Night Dinner* pada saat itu, maka akan diberikan pelayanan *American Service* dengan *A'la Carte* menu, sehingga tamu lebih leluasa untuk memilih makan malam (Roy, 2018).

Pramusaji akan mengambil terlebih dahulu *table number card* yang ada di meja, apabila tamu yang *order A'la Carte* menu, hal ini dilakukan untuk membedakan antara tamu yang *order A'la Carte* menu dan tamu *Theme Night Dinner*.

Kualitas pelayanan pramusaji saat *Theme Night Dinner* pada Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua dapat diketahui melalui penyebaran kuesioner kepada responden dalam hal ini tamu yang datang sebanyak 20 responden. Hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pramusaji saat *Theme Night Dinner* pada The Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua, akan dipaparkan pada tabel 4 :

Tabel 4 Hasil penilaian responden

No	Pertanyaan	Total Responden (Tamu)	Total Penilaian	Rata – rata Penilaian
1	Bagaimana penilaian tamu terhadap kualitas pramusaji dalam menjelaskan tentang even <i>Theme Night Dinner</i> ?	20	1623	81.15
2	Bagaimana kualitas etiket pelayanan pramusaji selama melayani tamu?	20	1644	82.20
3	Apakah kualitas pramusaji dalam melakukan <i>Taking Order</i> dari tamu sudah tepat ?	20	1669	83.45
4	Apakah kualitas sikap pramusaji dalam menyajikan makanan sudah baik?	20	1699	84.95
5	Apakah pramusaji sudah menunjukkan kualitas empati terhadap kebutuhan tamu?	20	1619	80.95
6	Bagaimana kualitas kemampuan pramusaji dalam menggunakan bahasa asing dalam berkomunikasi dengan tamu?	20	1629	84.45

*Keterangan Penilaian:

Sangat Baik (90-99)

Baik (80-89)

Kurang Baik (70-79)

Tidak Baik (60-69)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, pembahasan penelitian ini adalah; Pertanyaan pada poin 1 terkait dengan kualitas pramusaji dalam menjelaskan tentang even *Theme Night Dinner* pada The Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua, dipersepsikan baik oleh tamu (Pakurár, 2019). Hal ini dapat ditunjukkan bahwa pramusaji dapat menjelaskan even tersebut diatas.

Pertanyaan pada poin 2 terkait dengan kualitas etiket pelayanan pramusaji selama melayani tamu pada even *Theme Night Dinner* di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua,

dipersepsikan baik oleh tamu. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa pramusaji berpenampilan baik, berperilaku baik, menyambut tamu dengan baik, berkomunikasi dengan baik, selalu tersenyum.

Pertanyaan pada poin 3 terkait dengan kualitas pramusaji dalam melakukan *Taking Order*. *Taking order* pada even *Theme Night Dinner* di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua, dipersepsikan baik oleh tamu (Li, 2020). Hal ini ditunjukkan dengan ketepatan mencatat jenis makanan, jumlah yang dipesan, serta *condiment* dari makanan tersebut.

Pertanyaan pada poin 4 terkait kualitas sikap pramusaji saat menyajikan makanan kepada tamu pada even *Theme Night Dinner* di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua, dipersepsikan baik oleh tamu (García-Fernández, 2018). Hal ini ditunjukkan dengan Pramusaji dapat melaksanakan kaidah penyajian makanan.

Pertanyaan pada poin 5 terkait dengan kualitas empati pramusaji saat melayani tamu pada even *Theme Night Dinner* di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua, dipersepsikan baik oleh tamu. Hal ini dapat ditunjukkan dengan tindakan pramusaji yang cepat membantu tamu selama pelayanan (Shankar, 2019).

Pertanyaan pada poin 6 terkait dengan kualitas kemampuan pramusaji dalam menggunakan bahasa asing dalam berkomunikasi pada even *Theme Night Dinner* di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua, dipersepsikan baik oleh tamu. Hal ini dapat ditunjukkan dengan pramusaji memahami setiap keinginan tamu selama pelayanan (Gong, 2018).

Berdasarkan uraian hasil pembahasan diatas, kualitas pelayanan pramusaji saat even *Theme Night Dinner* pada The Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua sudah baik, akan tetapi untuk mengoptimalkannya maka setiap pramusaji harus melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan prosedur berikut :

1. *Preparation* (sebelum *Dinner* dilaksanakan)
 - a. *Adjustment position of table and chair*, yaitu memindahkan posisi meja dan kursi di beberapa bagian dari The Square Restaurant, sebagai tempat untuk *Live Perform Acoustic*, *Balinese Dance* dan *Live Cooking Station*.
 - b. *Adjustment* beberapa *Chaving Dish* pada meja *buffet*, karena ada perbedaan penggunaan *Chaving Dish* antara pelayanan *Breakfast*, *Lunch* dan *Dinner*, kegiatan ini dilakukan oleh *Steward*.
 - c. *Set Up Table*, yang terdiri dari, *Placemat*, *Coster*, *Center piece*, *Salt and Pepper*, *Hand Sanitizer*, *Table Number Card*, *Contactless Menu Sign* dan *Cutleries*.
 - d. *Put On Reservation Sign*, apabila ada tamu yang sudah memesan meja sebelumnya.
 - e. *Cleaning Buffet Table* dan The Square Restaurant Area
 - f. *Put on Service Set* dan *Food Tag*
 - g. *Preparing Ice Tea and Ice Water*, kemudian di *Set-Up* di meja *buffet*
 - h. *Set Up Food at the Buffet*, yakni menempatkan makanan pada tempatnya masing-masing, kegiatan ini dilakukan oleh *Kitchen team*, mulai dari *Hot Kitchen*, *Cold Kitchen*, dan *Pastry*.

- i. *Leader* yang *in-charge* pada saat itu (Food And Beverage Supervisor atau *Captaint*) akan memberikan *Job Assignment* kepada masing-masing staff.
2. *On Going* (Pada saat *Dinner* dilaksanakan)
 - a. Pada saat tamu datang ke The Square Restaurant, Hostess akan menanyakan terlebih dahulu apakah tamu tersebut memiliki Reservasi atau belum. Apabila sudah, hostess akan mengantarkan tamu ke meja yang sudah mereka pesan, dengan *Reservation Sign* di meja tersebut. Apabila belum memiliki reservasi, Hostess akan mengantarkan tamu ke meja yang mereka inginkan.
 - b. *Staff* atau *Waiter/ss* akan menjelaskan kepada tamu, mengenai mekanisme tentang pemilihan dan pemesanan makanan yang ada di *Live Cooking Station*.
 - c. Kemudian *waiter/ss* yang bertugas di *Live Cooking Station* harus jeli dan teliti dalam melakukan *Taking Order*, dan juga harus melakukan *Repeat Order* serta menanyakan *table number* kepada tamu.
 - d. Pada saat menu selesai dimasak di *Live Cooking Station*, *waiter/ss* yang bertugas sebagai *Food Runner* akan mengantarkan makanan tersebut ke meja tamu,
 - e. *Waiter/ss* yang bertugas di *Buffet Area* harus senantiasa menjaga kebersihan meja buffet dan juga harus *stand by*,
 - f. *Waiter/ss* yang bertugas di *Floor Area* harus senantiasa memperhatikan meja tamu, apabila ada perlengkapan makan yang sudah habis segera di *Clear Up* dengan menanyakan terlebih dahulu kepada tamu.
 - g. Apabila tamu sudah selesai makan, biasanya ada tamu yang datang langsung ke kasir untuk membayar. Namun ada juga tamu yang meminta *bill* di meja mereka, *waiter/ss* harus segera memberitahukan hal tersebut kepada Staff yang bertugas di Kasir.
 - h. Apabila ada meja yang sudah selesai digunakan, *waiter/ss* segera membersihkan meja tersebut dan melakukan *Set Up table* seperti semula.
3. *Closing* (Pada saat *Dinner* selesai)
 - a. Mengembalikan beberapa posisi meja dan kursi yang di tempat semula,
 - b. Membersihkan *Live Cooking Station*
 - c. *Polishing Cutleries, Glass, Service Set* dan peralatan lainnya yang telah digunakan
 - d. *Adjustment beberapa Chaving Dish* pada meja *buffet*, di ganti dengan *Chaving Dish* untuk pelayanan *Breakfast*, kegiatan ini dilakukan oleh *Steward*
 - e. Melakukan *Set-Up table* untuk *breakfast*, yang terdiri dari *Center piece, Salt and Pepper, Sugar Bowl, Hand Sanitizer, Contactless Menu Sign* dan *Cutleries*.
 - f. *Put on Service Set* dan *Food Tag* untuk *Breakfast*

Simpulan

Theme Night Dinner merupakan pelayanan makan malam yang dilaksanakan di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua dengan menyajikan aneka ragam menu yang

menggunakan buffet service. Pelayanan Theme Night Dinner di The Square Restaurant Novotel Nusa Dua Bali dilaksanakan setiap hari Senin (Italian Night), Rabu (Balinese Cultural Night) dan Jum'at (Seafood BBQ). Kualitas pelayanan pramusaji saat Theme Night Dinner pada Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua dipersepsikan baik oleh tamu.

Daftar Pustaka

- Alamsyah, K. K. (2016). *Pengaruh Profitabilitas (ROI) Dan Leverage (DER) Terhadap Pembayaran Dividen Tunai (DPR) Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Periode 2005-2014*.
- Anggika, L. K. (2018). *Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan: Studi Pengendalian Mutu di Restoran D'Ayam Crispy Yogyakarta*. <https://osf.io/preprints/inarxiv/tg4ma/>
- Carolina, F. A. (2017). *Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Dalam Perspektif Technology Acceptance Model*. <http://repository.unika.ac.id/14719/>
- Choi, Y. (2020). Service robots in hotels: understanding the service quality perceptions of human-robot interaction. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(6), 613–635. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1703871>
- Egert, F. (2018). Impact of In-Service Professional Development Programs for Early Childhood Teachers on Quality Ratings and Child Outcomes: A Meta-Analysis. *Review of Educational Research*, 88(3), 401–433. <https://doi.org/10.3102/0034654317751918>
- Fairus. (2020). *Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada PT Pancaran Samudera Transport, Jakarta*.
- Farooq, M. S. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- García-Fernández, J. (2018). The effects of service convenience and perceived quality on perceived value, satisfaction and loyalty in low-cost fitness centers. *Sport Management Review*, 21(3), 250–262. <https://doi.org/10.1016/j.smr.2017.07.003>
- Gong, W. (2018). Privacy-Aware Multidimensional Mobile Service Quality Prediction and Recommendation in Distributed Fog Environment. *Wireless Communications and Mobile Computing*, 2018. <https://doi.org/10.1155/2018/3075849>
- Gupta, H. (2018). Evaluating service quality of airline industry using hybrid best worst method and VIKOR. *Journal of Air Transport Management*, 68, 35–47. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.06.001>
- Ladds, E. (2020). Persistent symptoms after Covid-19: qualitative study of 114 “long Covid” patients and draft quality principles for services. *BMC Health Services Research*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-020-06001-y>
- Lestari, A. V. (2019). *Analisis Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor Sebagai Penentu Bagi Penerimaan Negara*.

- Li, Y. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information and Management*, 57(3). <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Meesala, A. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Nugroho, F. Z. (2019). *Standar Pembersihan Kamar Oleh Room Attendant Di Ascott Waterplace Surabaya Residence*.
- Pakurár, M. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4). <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Pelau, C. (2021). What makes an AI device human-like? The role of interaction quality, empathy and perceived psychological anthropomorphic characteristics in the acceptance of artificial intelligence in the service industry. *Computers in Human Behavior*, 122. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106855>
- Pham, L. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Rita, P. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Roy, S. K. (2018). Customer engagement behaviors: The role of service convenience, fairness and quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 44, 293–304. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.07.018>
- Shankar, A. (2019). The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1119–1142. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2018-0063>
- Sharma, S. K. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- Shen, X. L. (2018). Channel integration quality, perceived fluency and omnichannel service usage: The moderating roles of internal and external usage experience. *Decision Support Systems*, 109, 61–73. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2018.01.006>
- Suhartanto, D. (2019). Loyalty toward online food delivery service: the role of e-service quality and food quality. *Journal of Foodservice Business Research*, 22(1), 81–97. <https://doi.org/10.1080/15378020.2018.1546076>
- Wisnawa, I. M. (2012). *Konsep Hotel dan Klasifikasi Kelas Hotel*. <http://madebayu.blogspot.com/2012/01/konsep-hotel-dan-klasifikasi-kelas.html>