

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TAMU HANDLE WITH CARE OLEH
HOSTESS PADA THE CAFÉ RESTAURANT DI THE MULIA,
MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Novitasari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TAMU HANDLE WITH CARE OLEH
HOSTESS PADA THE CAFÉ RESTAURANT DI THE MULIA,
MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Putu Novitasari

NIM. 2015823341

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2023**

**PENANGANAN TAMU HANDLE WITH CARE OLEH
HOSTESS PADA THE CAFÉ RESTAURANT DI THE MULIA,
MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA**

Oleh

Ni Putu Novitasari

NIM 2015823341

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

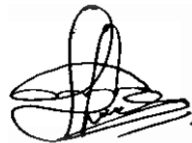
Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Tyas Rahajeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc
NIP 199001132019032015



I Wayan Yudiartawan, S.Par., M.Par
NIP

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.

NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
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 Putu Novitasari

NIM : 2015823341

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TAMU HANDLE WITH CARE OLEH HOSTESS
PADA THE CAFÉ RESTAURANT DI THE MULIA, MULIA RESORT
AND VILLAS NUSA DUA”**

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.

Jembrana, 29 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

Nama : Ni Putu Novitasari

NIM : 2015823341

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 PENANGANAN TAMU HANDLE WITH CARE OLEH HOSTESS PADA THE CAFÉ RESTAURANT DI THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Tamu *Handle With Care* oleh *Hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini banyak diperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih 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 D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Tyas Rahajeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. I Wayan Yudiartawan, S. Par., M. Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Suryati Benniardi selaku *Chief Operating Officer* di The Mulia, Mulia Resort & Villa, Bali yang telah memberikn izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Mulia, Mulia Resort & Villa, Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Rai Idroes selaku *Training Manager* di The Mulia, Mulia Resort & Villa, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Mulia, Mulia Resort & Villa, Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Putu Suantara selaku *Food and Beverage Service Director*, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.

10. Bapak Almarhum Iman Rachman selaku *Assistant Food and Beverage Manager* di Outlet The Café yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
11. Ibu Kristiyani selaku *Assistant Manager* outlet The Café dan sekaligus *Daily Trainer* penulis yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh staf The Mulia, Mulia Resort & Villa, Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
13. Bapak I Ketut Kembariana dan Ibu Ni Gusti Ayu Supadmingrat, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
14. Teman – teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Jembrana yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir 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 dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Jembrana, 29 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis Data	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Jenis – jenis Hotel	11
B. <i>Food and Beverage</i>	12
1. Pengertian <i>Food and Beverage</i>	12
2. Tugas dan tanggung jawab <i>Food and Beverage</i>	13

C. Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran.....	13
2. Klasifikasi Restoran.....	14
D. <i>Hostess</i>	15
1. Pengertian <i>Hostess</i>	15
2. Tugas dan tanggung jawab <i>Hostess</i>	15
E. Pelayanan.....	16
1. Pengertian Pelayanan.....	16
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
F. Tamu.....	17
1. Pengertian Tamu.....	17
2. Jenis – jenis Tamu <i>Handle With Care</i>	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	19
1. Lokasi Perusahaan	19
2. Sejarah Perusahaan	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	21
1. Bidang Usaha	21
2. Fasilitas.....	21
C. Struktur Organisasi Hotel.....	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Penanganan Tamu <i>Handle With Care</i> oleh <i>Hostess</i> pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas.....	39
1. Tahap Persiapan	41
2. Tahap Pelaksanaan	50
3. Tahap Penutupan	55
B. Hambatan – Hambatan yang ada pada saat Penanganan Tamu <i>Handle With Care</i> yang dilakukan oleh <i>Hostess</i> pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas.....	59

BAB V PENUTUP	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua.....	19
Gambar 2. Logo The Mulia, Mulia Resort and Villas	20
Gambar 3. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> The Mulia, Mulia Resort and Villas	32
Gambar 4. <i>Grooming Hostess</i>	44
Gambar 5. Reservasi <i>dinner</i> pada Gourmet Table System	45
Gambar 6. <i>VIP note</i>	46
Gambar 7. Data tamu pada sistem <i>POS</i>	56
Gambar 8. <i>Bill void cancel by guest</i>	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar The Mulia.....	22
Tabel 3.2 Tipe Kamar Mulia Resort	23
Tabel 3.3 Tipe Kamar Mulia Villas	24
Tabel 3.4 Jumlah <i>Meeting Room</i> The Mulia, Mulia Resort and Villas.....	28
Tabel 3.5 <i>Function Room</i>	29
Tabel 3.6 <i>Ballroom</i>	30
Tabel 3.7 Mulia Chapels	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal kerja *hostess* dan *waiter* pada The Café Restaurant

Lampiran 2 : The Café Restaurant

Lampiran 3 : *F & B Outlet Price*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu bagian dari Indonesia. Bali memiliki berbagai macam potensi dan daya tarik yang mampu menarik para wisatawan untuk datang dan berkunjung. Adapun daya tarik yang ditawarkan Bali mulai dari wisata alam sampai wisata buatan. Wisata alam adalah wisata yang ada di alam, sedangkan wisata buatan adalah wisata yang ada karena buatan manusia seperti kesenian patung, tari – tarian dan kerajinan tangan. Keberagaman dari objek wisata ini harus didukung oleh sebuah akomodasi pelayanan yang memadai sehingga para wisatawan merasa nyaman untuk berkunjung ke Bali.

Hotel merupakan sebuah bentuk akomodasi yang ditawarkan oleh para pelaku pariwisata. The Mulia, Mulia Resort and Villas merupakan salah satu hotel yang berada di Kawasan Sawangan. Hotel ini terdiri dari tiga buah properti yang dipimpin oleh seorang CEO. The Mulia Mulia Resort and Villas memiliki beberapa restoran dengan ciri khas tersendiri. Adapun restoran yang ada di The Mulia, Mulia Resort and Villas diantaranya yaitu The Café Restaurant, Edogin, Soleil, Cascade Lounge, The Lounge dan Table 8.

The Café Restaurant merupakan salah satu restoran terbesar yang berada di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang berlokasi di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Kawasan Sawangan, Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali, 80363. The Café Restaurant tepatnya terletak pada bagian Mulia

Resort. The Café Restaurant memiliki konsep *international buffet* yang terdiri dari tujuh *station* yaitu *chinese station*, *pancake station*, *india station*, *indonesia station*, *western station*, *japanese station* dan *dessert station*. The Café Restaurant merupakan restoran yang melaksanakan operasional *breakfast*, *lunch* dan *dinner*. *Breakfast* merupakan waktu makan pagi yang dimulai dari pukul 07.00 WITA – 11.00 WITA. Kedatangan tamu pada saat *breakfast* tidak bisa dipastikan karena tergantung dari individu tamu masing – masing sehingga seorang *hostess* yang berada di depan restoran harus bisa menangani permasalahan tersebut. (Human Resources Department, 2022).

Hostess merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Service Department* yang berada di area depan restoran. *Hostess* pada area paling depan The Café Restaurant memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu menyapa tamu, melakukan registrasi ketika tamu datang, menangani *bill additional breakfast*, menjelaskan konsep *buffet* kepada para tamu, mengantarkan tamu ke meja, menawarkan *coffee or tea*, menawarkan promosi *dinner* pada tamu, menanyakan kepuasan tamu terhadap makanan dan mengucapkan terimakasih kepada tamu yang sudah selesai makan.

Pada saat *hostess* melaksanakan tugas dan tanggung jawab, sering dijumpai berbagai macam jenis tamu mulai dari tamu biasa sampai tamu yang memiliki sensitivitas yang tinggi. Adapun salah satu jenis tamu yang ditangani *hostess* yaitu tamu *Handle With Care* atau sering disebut tamu HWC. Tamu HWC adalah tamu – tamu yang memiliki kriteria atau catatan tertentu seperti, tamu yang pernah bermasalah terhadap layanan hotel, tamu yang memiliki *allergic*

atau *dietary* dan tamu VIP. Pada umumnya tamu HWC memiliki tingkat sensitivitas yang tinggi, berbeda dengan tamu biasa. Tamu HWC ini dalam beberapa kali penelitian dan pengamatan memiliki berbagai macam keinginan yang harus terpenuhi. Keinginan tersebut harus dapat terpenuhi agar tidak menimbulkan permasalahan lain. Pada The Café Restaurant, daftar tamu HWC ini biasanya sudah dipersiapkan terlebih dahulu dalam *VIP note*. *VIP note* adalah daftar yang memuat data tamu mengenai kriteria tertentu seperti *allergic*, *dietary* dan permasalahan tamu mengenai pelayanan yang diberikan. *VIP note* ini dijadikan pedoman dalam penanganan tamu yang dilakukan oleh *hostess* dan informasi kepada para *waiter* dalam menangani tamu HWC tersebut.

Penanganan tamu biasa dan penanganan tamu HWC yang dilakukan oleh *hostess* di The Café Restaurant memiliki prosedur yang berbeda. Pada saat melakukan penanganan kepada tamu biasa, *hostess* melakukan penanganan dengan berpedoman pada standar operasional prosedur yang berlaku yaitu dimulai dari registrasi, menjelaskan konsep *buffet* secara umum, dan mengantarkan tamu ke meja yang tersedia. Sedangkan penanganan tamu HWC memiliki prosedur khusus dengan mempersiapkan *VIP note* terlebih dahulu sebagai pedoman dalam melakukan penanganan kepada tamu HWC tersebut. Adapun prosedur penanganan tamu HWC yang dilakukan yaitu dimulai dari registrasi, pemilihan meja yang bagus dan sesuai dengan kriteria tamu, mengantar tamu ke meja yang telah dipersiapkan, menjelaskan konsep *buffet* secara spesifik dan merekomendasikan beberapa menu sesuai dengan kriteria tamu agar tidak menimbulkan permasalahan lain. Pada saat tamu HWC sudah

selesai diantar dan mendapatkan meja yang sesuai dengan kriteria tamu, *hostess* wajib menginformasikan kedatangan tamu tersebut kepada *waiter* yang bertugas dan *duty manager* agar dapat disambut dan dilayani dengan baik. Selain menginformasikan kedatangan tamu HWC tersebut *hostess* juga mengingatkan informasi mengenai tamu HWC tersebut kepada *waiter* yang bertugas agar pada saat melakukan pelayanan tidak terjadi kesalahan. Jadi pelayanan yang dilakukan *hostess* pada tamu biasa dan tamu HWC memiliki prosedur yang berbeda. Adapun letak perbedaannya yaitu penanganan tamu HWC menggunakan *VIP note* sebagai pedoman, meja sudah dipersiapkan terlebih dahulu, penjelasan konsep *buffet* secara spesifik diikuti dengan rekomendasi menu – menu yang sesuai dengan kriteria tamu dan adanya informasi kepada *waiter* dan *duty manager* yang bertugas mengenai kedatangan tamu tersebut.

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan di atas, penulis tertarik mengangkat masalah mengenai penanganan tamu HWC yang dilakukan oleh *hostess* di The Café Restaurant, karena memiliki prosedur khusus yang berbeda dengan penanganan tamu biasa pada umumnya dan hambatan yang diterima *hostess* pada saat melakukan penanganan kepada tamu HWC tersebut. Oleh karena itu, laporan Tugas Akhir ini diberi judul “Penanganan Tamu *Handle With Care* oleh *Hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas ” khususnya pada saat *breakfast*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan tamu *Handle With Care* oleh *hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas?
2. Apa saja hambatan yang ada pada saat penanganan tamu *Handle With Care* yang dilakukan oleh *hostess* di The Mulia, Mulia Resort and Villas?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui cara penanganan tamu *Handle With Care* yang dilakukan oleh *hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas.
- b. Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan hambatan – hambatan yang terjadi saat penanganan tamu *Handle With Care* yang dilakukan oleh *hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan laporan Tugas Akhir ini yaitu :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Tugas akhir adalah salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mahasiswa mendapatkan tambahan pengetahuan, wawasan dan kemampuan pada bidang *food and beverage service*.
- 3) Mahasiswa mengetahui secara detail tentang cara penanganan tamu *Handle With Care* yang dilakukan oleh *hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas.
- 4) Mahasiswa dapat menumbuhkan sikap percaya diri, bertanggung jawab dan disiplin.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Politeknik Negeri Bali dapat menjadikan laporan Tugas Akhir sebagai referensi di perpustakaan dan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Politeknik Negeri Bali dapat mengukur pengetahuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan laporan Tugas Akhir dan sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Pihak hotel dapat menjadikan laporan Tugas Akhir ini sebagai bahan referensi tambahan yang bermanfaat untuk meningkatkan mutu dan

pelayanan dalam penanganan tamu *Handle With Care* yang dilakukan oleh *hostess*.

- 2) Pihak hotel dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan – hambatan yang ada pada saat penanganan tamu *Handle With Care* yang dilakukan oleh *hostess*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data yang berhubungan dengan penulisan laporan Tugas Akhir, diantaranya:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi dilakukan penulis dengan cara melakukan pengamatan dan terlibat langsung dalam penanganan tamu HWC yang dilakukan oleh *hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas mulai dari tanggal 11 Juli 2022 s.d 10 Januari 2023 serta mencatat semua data yang didapat mulai dari perlengkapan yang diperlukan *hostess* dalam penanganan tamu HWC, langkah – langkah dalam penanganan tamu HWC dan cara mengatasi berbagai macam hambatan yang diterima pada saat melakukan penanganan kepada tamu HWC serta mengambil dokumentasi berupa gambar untuk menunjang laporan Tugas Akhir ini.

b. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data ini dilakukan penulis dengan cara membaca buku, jurnal, dan kamus yang berkaitan dengan penanganan tamu yang

dilakukan oleh *hostess*. Adapun judul buku yang dipakai penulis sebagai pedoman dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu Restoran dan Kegiatannya, Pariwisata dan Perhotelan, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, *Hotel Division Management*, *Hotel Management*, Pengantar Akomodasi dan Restoran, Restoran dan Segala Permasalahannya, dan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Tamu oleh *Hostess* pada The Restaurant di Trans Resort Bali serta artikel yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Murakati Baru Satu Palembang dalam jurnal Adminika. Selain buku, juga digunakan kamus sebagai pedoman dalam penulisan Tugas Akhir ini untuk mencari istilah – istilah yang berhubungan dengan penanganan tamu yang dilakukan oleh *hostess*. Adapun kamus yang dijadikan pedoman dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu Kamus Besar Bahasa Indonesia *offline* dan *online*.

c. Wawancara

Metode pengumpulan data yang ini dilakukan penulis dengan melakukan wawancara mendalam seperti melakukan tanya jawab langsung terhadap responden seperti staf *hostess* yang bertugas dan tamu yang ditangani. Adapun tanya jawab yang dilakukan yaitu tanya jawab kepada *reception manager* The Café Restaurant, Ibu Kumalasari mengenai penanganan kepada tamu HWC di The Café Restaurant. Adapun data yang diperoleh dari hasil tanya jawab tersebut yaitu mengenai perlengkapan yang perlu dipersiapkan saat melakukan penanganan kepada tamu HWC, langkah – langkah penanganan tamu HWC

dan cara mengatasi berbagai macam hambatan yang terjadi ketika melakukan penanganan kepada tamu HWC tersebut.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini yaitu teknik analisis deskriptif kualitatif yang menganalisis data dengan menjelelaskan atau menguraikan data dengan lengkap dan jelas mengenai cara penanganan tamu *Handle With Care* yang dilakukan oleh *hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode dan teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Metode formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data tertentu seperti foto, tabel dan bagan sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan laporan Tugas Akhir yaitu penanganan tamu *Handle With Care* yang dilakukan oleh *hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas.
- b. Metode informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata – kata biasa (*casual*).

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan tamu *Handle With Care* yang dilakukan oleh *Hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas terdapat prosedur – prosedur yang harus dilakukan. Adapun kesimpulan yang ditarik penulis adalah sebagai berikut:

1. Penanganan tamu *Handle With Care* oleh *Hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas dibagi menjadi tiga tahap yang meliputi:
 - a. Tahap Persiapan yang terdiri dari persiapan diri, persiapan peralatan dan persiapan area kerja.
 - b. Tahap Pelaksanaan yang berawal dari *greeting the guest*, melakukan registrasi kepada tamu, mengantarkan tamu ke meja dan memastikan tamu merasa nyaman.
 - c. Tahap Penutupan yang terdiri dari pengecekan *include breakfast* pada sistem POS dan mengucapkan terimakasih.
2. Hambatan – hambatan yang terdapat pada saat penanganan tamu *Handle With Care* oleh *Hostess* pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas meliputi:
 - a. Kesalahan tamu HWC dalam memberikan nomor kamar

Solusi untuk meminimalisir yaitu meminta tamu untuk menuliskan nama terangnya, sehingga dapat dicek secara langsung pada sistem atau *VIP note*.

b. Terjadinya *error system* pada komputer

Solusi untuk meminimalisir yaitu memanggil *IT team* dan memeriksa data tamu pada komputer yang lain.

c. Meja yang disediakan tidak sesuai dengan keinginan tamu

Solusi untuk meminimalisir yaitu memilihkan meja lain yang sesuai dengan keinginan tamu agar tamu HWC tersebut merasa nyaman.

d. Terjadi *double bill*

Solusi untuk meminimalisir yaitu ketika registrasi, *hostess* melakukan *record* hanya pada tamu yang memasuki restoran.

e. Terjadinya miskomunikasi

Solusi untuk meminimalisir yaitu setiap *hostess* wajib mengkomunikasikan setiap meja yang dipakai dan membawa catatan meja kosong sebagai cadangan.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas selama enam bulan yang dimulai dari tanggal 11 Juli 2022 s.d 10 Januari 2023, maka penulis dapat memberikan saran yaitu:

1. Perlengkapan yang tersedia ditambah lebih banyak mengingat The Café Restaurant merupakan outlet yang besar sehingga pada nantinya tidak terdapat hambatan pada saat operasional *breakfast*, terutama *Handy Talky* di bagian *hostess*.

2. Penambahan *daily worker* sangat perlu dilakukan agar para *training* dapat belajar dengan baik dan tidak disalahgunakan. Selain itu, para *staff* juga memberikan kepercayaan kepada *training* dalam menangani tamu sehingga lebih leluasa dalam belajar.
3. *VIP note* wajib dipegang oleh semua yang *incharge* di *hostess* termasuk para *trainee* agar dalam proses penanganan tamu *Handle With Care* tidak terganggu dan terjadi kesalahan pada saat mengantarkan tamu menuju meja yang telah disediakan sesuai pada *VIP note*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, E. A. (2016, 10 28). *Pengertian Hostess*. Retrieved from KBBI Daring: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Aziz, E. A. (2016, 10 28). *Pengertian Tamu*. Retrieved from KBBI Daring: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Chulsum, U., & Novia, W. (2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: KASHIKO.
- Komar, R. (2016). *Hotel Management*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Lupiyoadi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Novytasari, N. K. (2023). Penanganan Tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali. *Diploma thesis*, 1.
- Putri, E. D. (2015). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sinaga, F. (2018). *Restoran dan Kegiatannya*. Bali: Penerbit ANDI.
- Sulastiyono, A. (2016). *Managemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, A. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- WA, M. (2017). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Adminika*, 1-9.
- Mertayasa, I. G. (2016). *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: ANDI.
- Pratama, P. R. (2023, 08 07). *The Fundamentals of Being a Restaurant Host and Cashier*. Retrieved from ezzyclass.id: <https://ezzyclass.id/the-fundamentals-of-being-a-restaurant-host-cashier>