

TUGAS AKHIR
PENANGANAN LUNCH SERVICE DI RESTORAN
JIMBARWANA HOTEL JEMBRANA



I Komang Dedi Saputra

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS JEMBRANA
2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN LUNCH SERVICE DI RESTORAN
JIMBARWANA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
I Komang Dedi Saputra
NIM.201583365

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS JEMBRANA
2023**

**PENANGANAN LUNCH SERVICE
DI RESTORAN JIMBARWANA HOTEL
JEMBRANA**

Oleh
I Komang Dedi Saputra
NIM 2015823365

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

Disetujui Oleh

Pembimbing I :



I Gde Agus Jaya Sauguna, SST.Par., M.Par
NIP.196210061990002001

Pembimbing II :



I Made Ojes Mahardika, S.S., M.Pd
NIP.-

Disahkan oleh Jurusan
Pariwisata Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP.196311228990102001



**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 PELAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Komang Dedi Saputra
NIM : 2015823365
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN LUNCH SERVICE DI
RESTORAN JIMBARWANA HOTEL
JEMBRANA
”**

Benar bebas dari pelagiat. 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, Maret 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Komang Dedi Saputra
NIM : 2015823365
PS : DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widi Wasa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir di Jimbarwana Hotel dengan baik dan tepat pada waktunya, sesuai dengan program yang telah ditentukan oleh Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana. Sudah menjadi kewajiban bagi Mahasiswa untuk melaporkan Tugas Akhir yang dibuat dengan cara observasi dengan pihak hotel maupun kepada pihak Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.

Dalam penyusunan laporan ini penulis mendapat banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
3. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par. selaku Ketua Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. I Gusti Putu Anom Saputra, A.P., M.Si. selaku Penanggung Jawab Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
5. I Komang Ardana., S.S., M.Hum. selaku Ketua Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.

6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par, selaku Pembimbing I dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. I Made Ojes Mahardika, S.S., M.Pd selaku Pembimbing II dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh pegawai Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
9. Bapak Rahmat Hidayat, selaku *General Manager* di Jimbarwana Hotel.
10. Ibu Ni Putu Riska Delvi Ananda Putri, selaku *Supervisor F&B Product* di Jimbarwana Hotel.
11. Seluruh *Staff* Jimbarwana Hotel yang telah membimbing penulis selama mengikuti Observasi Tugas Akhir .
12. Orang Tua dan seluruh teman-teman yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga laporan ini selesai tepat pada waktunya.

Meskipun penulis telah mencurahkan segala kemampuan untuk kesempurnaan laporan ini, namun penulis merasa laporan ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini, dan semoga laporan ini dapat bermanfaat serta memberikan tambahan ilmu yang positif.

Jembrana, Januari
2023



Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINAL TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
1. Tujuan Penulisan	3
2. Kegunaan Penulisan	4
3. Metode Penulisan Tugas Akhir	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hotel	6
1. Pengertian Hotel Secara Umum	7
2. Pengertian Akomodasi	8
3. Klasifikasi Hotel.....	8
4. Organisasi	11
B. <i>Food and Beverage Departement</i>	13
1. <i>Pengerian Food and Beverage Departement</i>	14
2. <i>Fungsi Food and Beverage Departement</i>	16
3. Restoran.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	23
B. Bidang Usaha	24

C. Struktur Organisasi F&B Departement	27
BAB IV PEMBAHASAN	35
A. Penanganan Lunch Service diJimbarwana Hotel	35
B. Kendala dan solusi yang dihadapi Dalam Penanganan Lunch Service di Jimbarwana Hotel	40
BAB V PENUTUP	42
A. Simpulan.....	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hotel Jimbarwana.....	23
Gambar 2.2 Srtuktur Organisasi Jimbarwana Hotel.....	24
Gambar 2.3 Standard Room.....	28
Gambar 2.4 Suite Villa.....	29
Gambar 2.5 President Suite Villa.....	30
Gambar 2.6 Ballroom.....	32
Gambar 2.7 Meeting Room.....	32
Gambar 2.8 Restorant.....	33
Gambar 2.9 Kolam Renang.....	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan rangkaian aktivitas dan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan, kelompok atau keluarga ke suatu tempat secara sementara dengan tujuan mencari ketenangan, kedamaian, keseimbangan, keserasian dan kebahagiaan jiwa. Pariwisata didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Pariwisata merupakan fenomena kebutuhan akan kesehatan dan pergantian suasana, penilaian yang sadar dan menumbuhkan (cinta) terhadap keindahan alam dan khususnya bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas masyarakat. Pariwisata adalah kegiatan seseorang yang bepergian atau tinggal di suatu tempat di luar lingkungannya yang biasa dalam waktu tidak lebih dari satu tahun secara terus menerus, untuk kesenangan, bisnis ataupun tujuan lainnya

Di Indonesia, pariwisata merupakan salah satu sektor usaha yang sangat vital. Sektor usaha ini kemudian didukung oleh salah satu bidangnya yang sangat penting, yaitu perhotelan. Perhotelan merupakan bagian dari pariwisata yang tidak dapat dipisahkan. Tanpa kegiatan kepariwisataan, usaha perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa sarana akomodasi merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Hotel secara umum adalah bangunan yang memiliki banyak kamar untuk

disewakan menjadi tempat menginap serta daerah makan orang yang sedang dalam perjalanan. Supaya sebuah bangunan bisa dikatakan hotel bintang 1, setidaknya bangunan harus memiliki 15 kamar dengan luas masing-masing seminimalnya 20 meter persegi. Selain kawasan untuk menginap, hotel umumnya mempunyai banyak sekali fasilitas penunjang untuk para penginap, misalnya restaurant, spa, kolam renang serta ruang pertemuan.

Dunia usaha yang berorientasi pada produk maupun jasa tidak henti-hentinya berkompetisi untuk membentuk konsumennya tetap setia pada produknya dan tidak berpaling ke produk lain. salah satu kiat yang diyakini oleh pemasar untuk meraih hal tersebut merupakan dengan membentuk sistem pelayanan konsumen yang selalu mengarahkan kepada kepuasan. Dan sejalan dengan hal tersebut, Bali sebagai salah satu wilayah tujuan wisata dunia, telah melalui begitu banyak tahapan, baik secara fisik maupun non-fisik, untuk dapat menjadi yang terbaik dalam kompetisi ini.

Bali memiliki begitu banyak potensi wisata yang tersebar di 8 Kabupaten dan 1 Kotamadyanya. Jembrana adalah salah satunya. Jimbarwana Hotel adalah City Hotel yang terletak di Kabupaten Jembrana dengan terdiri dari 51 kamar termasuk kenyamanan seperti TV dengan meja tulis, bersih, kenyamanan rumahan. Kamar dilengkapi dengan perabotan yang elegan. Internet nirkabel tersedia di tempat umum secara gratis. Bagian dari Bali Barat yang dikenal sebagai Gerbang Bali, mari mulai perjalanan bisnis atau petualangan Bali Anda

bersama kami. Kami memberi Anda layanan, fasilitas, dan suasana yang menyenangkan. Hotel ini juga memiliki parkir gratis, staf yang ramah dan lokasi yang baik yang membuat hotel Jimbarwana menjadi hotel paling direkomendasikan untuk semua orang dan layak untuk menginap. Berjarak sekitar 25 menit jalan kaki dari Pura Majapahit, hotel ini berjarak 5 menit jalan kaki dari Museum Puri Agung Negara Jembrana. Tamu juga dapat mencapai Pura Jagatnatha Jembrana Hindu Temple dengan mobil dalam waktu 5 menit dan Ada begitu banyak objek wisata di dekat kita, Pura Perancak dapat dicapai dengan 15 menit, dan Konservasi Penyu Kurma Asih dalam waktu 15 menit. Berjarak sekitar 105 km dari Ngurah Rai International.

Beberapa outlet yang menyediakan makanan dan minuman di Jimbarwana Hotel salah satunya adalah Jimbarwana restaurant yang berdiri di bawah naungan *food and beverage service*. Penyedia makanan dan minuman di hotel tidak dapat dipisahkan dari pihak yang bertanggung jawab dalam hal ini yakni *waiter*. Ada beberapa *waiter* yang bertanggung jawab di restoran Jimbarwana Hotel yaitu 2 *staff waiter*. Selain itu Jimbarwana Hotel memiliki jenis *service* yang ditawarkan kepada para klien yaitu Lunch Service, yang dilaksanakan dari pukul 11:00 wita sampai dengan pukul 13:00 wita yang mengaplikasikan *Buffet service*. *Buffet* atau *self service*. Dengan menu Indonesia yang ditawarkan, dari hari Senin sampai dengan hari Minggu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan *Lunch Service* di Jimbarwana Hotel ?
2. Apa sajakah kendala dan solusi dalam penanganan *Lunch Service* di Jimbarwana Hotel ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan uraian diatas mengenai rumusan permasalahan, berikut tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

- a. Menjelaskan proses pelayanan untuk penanganan *Lunch Service* di Jimbarwana Hotel
- b. Mendeskripsikan kendala yang dialami dan solusi yang dilakukan dalam kendala penanganan *Lunch Service* di Jimbarwana Hotel

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur terkait materi yang di dapatkan di kampus dengan apa yang diperoleh di dunia kerja dan sebagai referensi mahasiswa dalam menangani *Lunch Service* di Jimbarwana Hotel.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi untuk pembaca terutama mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam pembuatan Tugas Akhir dan bahan acuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

c. Bagi Perusahaan

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

D. Metode Yang Dilakukn Untuk Penyusunan Tugas Akhir

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dalam pelaksanaan praktik kerja Nyata. Dalam melakukan observasi penulis langsung terlibat dalam penanganan *Lunch Service* di Jimbarwana Hotel dengan mencatat hal - hal penting yang berkaitan dengan Tugas Akhir.

b. Wawancara

Teknik wawancara merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi dalam bentuk lisan melalui proses tatap muka antara penulis dengan narasumber yaitu *staff* atas nama I Komang Tirta Astawa dan senior I Made

Dwi Kusuma Wijaya yang ada di *outlet* mengenai obyek yang diamati untuk memperoleh informasi dalam pengumpulan data.

c. **Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan membaca, mengutip dari sumber – sumber atau buku serta jurnal sebagai referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, baik yang didapatkan didalam hotel maupun diluar hotel.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir adalah teknik pengumpulan data dengan mendeskripsikan keadaan yang diamati secara mendalam dengan cara melakukan pengamatan secara langsung selama praktik kerja Nyata di Jimbarwana Hotel.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

- a. Metode Informal, yaitu metode pengumpulan data yang didapatkan melalui proses observasi.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data secara sistematis dan terstruktur (data disajikan dalam bentuk gambar, bagan, dan tabel).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Observasi Tugas Akhir, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Tugas Akhir hendaknya dilakukan dengan sungguh- sungguh karena akan sangat berguna dmasa depan.
2. *Department F&B* memiliki peran yang sangat penting dibidang perhotelan karena *F&B* adalah bagian pusat makanan dan minuman bagi pihak tamu dan hotel.
3. Pelayanan lunch di Jimbarwana Hotel yang dilakukan oleh pramusaji dengan cara pelayan yang dapat dilihat dari lampiran lampiran gambar yang tercantu dalam bab akhir,dan pelayanan dapat dibagi menjadi 3 tahap yaitu
:
 - a) Tahapan Persiapan, pada tahapan persiapan ini dibagi lagi menjadi 2 bagian, yang pertama yaitu persiapan diri merupakan persiapan dari ujung rambut sampai ujung kaki, kelengkapan uniform tetap diperhatikan. Persiapan yang kedua yaitu persiapan operasional merupakan persiapan sebelum operasional yang dilakukan sebelum lunch.
 - b) Tahapan Operasional, pada tahapan ini seorang pramusaji siap untuk

melakukan pelayanan kepada tamu, adapun tahapannya dimulai dari tamu baru datang ke restoran yaitu *Greeting The Guest*, *Escorting the Guest* dan *Sitting The Guest* ke meja. Setelah mengantarkan tamu ke meja makannya,

tamu dapat mengambil makanan atau minuman yang diinginkannya. selanjutnya yaitu *Clear Up* meja tamu dengan mengangkat piring dan gelas kotor yang sudah selesai digunakan oleh tamu.

- c) Tahap Penutup (*Closing*), Tahap penutup adalah tahap terakhir dimana tugas dari pramusaji yaitu membersihkan meja serta menata kembali kursi agar terlihat rapi. Semua peralatan kotor dibawa ke bagian steward untuk dicuci. Setelah dicuci, piring dan peralatan lainnya harus sudah dipolish sebelum diletakkan pada tempatnya. *The Bill* yaitu tamu melakukan pembayaran, dan tahap terakhir yaitu *Farewell* merupakan mengucap

“Terima Kasih” kepada tamu karena sudah datang ke restoran.

B. Saran

Berdasarkan pelaksanaan Observasi Tugas Akhir, penulis dapat menarik suatu saran sebagai berikut:

1. Saran untuk hotel :
 - a. *Menambah jumlah staff, DW, dan Trainee supaya dapat melaksanakan tugas dengan baik dan sempurna.*

- b. Pada saat tamu memesan makanan kita harus menanyakan kepada tamu apakah dia memiliki alergi terhadap makanan yang kita buat. Hotel melakukan pelatihan pelatihan tersertifikasi dengan pihak berwenang dan berkopetensi dibidang penanganan kesehatan. Lebih lanjut hotel wajib menyediakan perlengkapan P3K di lingkungan restoran.
 - c. Kita harus menanyakan kepada tamu 30 menit sebelum Close Order apakah ada order lagi dari tamu tersebut.
 - d. Diharapkan perlu adanya penambahan *equipment* yang dipergunakan untuk bisa melancarkan melancarkan kegiatan jika terdapat *event*.
2. Saran Untuk Kampus:
- a. Menambah fasilitas yang belum tersedia untuk mendukung lancarnya proses pembelajaran. Agar menambahkan materi pelajaran yang sesuai dengan perkembangan dunia pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Albaitis.R. (2018). *Pelaksanaan Buffet Service Ramadan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Restoran Spoon Dining Hotel Grand Aston City Hall Medan*. Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara
- Bagyono. (2017). *Buku Pariwisata Dan Perhotelan* (pp. 1–189). ALFABETA.
- Bhisama,M.P.A. & Fatrisia Yulianie. (2023). *Era New Normal: Pelayanan Lunch A'la Carte Menu Oleh Pramusaji*. PARIS (Jurnal Pariwisata dan Bisnis) Vol 02 No 5, 2023: 1272-1279.<https://dx.doi.org/10.22334/paris.v2i5>
- Ekawatiningsih, P., Komaiah, K., Purwanti, S., Smk, R., Manajemen, J., Dasar, P
,,
Direktorat, M., Sekolah, P., & Kejuruan, M. (2008). *Restoran*.
- Ekawatiningsih Prihatuti, & Rinawati Wika. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman* (Amalia Shendy, Ed.; Pertama). UNY Press.
- Hermawan Hary. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality* (Asmarani Hani, Ed.). PT. Nasya Expanding Manajemen.
- Iswara, Y. R. (2018). *Strategi Greeter Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Pada Olah-Olah Restaurant Di Sudamala Suites And Villa*. 1–82.
- Juniastuti, N. K. (2022). Analisis Kebutuhan Jumlah Pramusaji Pada Tanarasa Restaurant Di Tanadewa Resort & SPA. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis*, 01, 1–20.
- Kustini Henny. (2017). *General Hotel Management* (Pertama). Deepublish. Putri,
E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*.
- Suryawati Dewa Ayu, O. R. flaviana. (2019). Analisis Menu Untuk Menentukan Strategi Bauran Pemasaran Pada Bunut Cafe Di Hotel White Rose Legian Kuta. *Manajemen Pelayanan Hotel Komunitas Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*, 3, 1–7.
- Tambunan, I. benedict. (2020). Penanganan Peralatan Makanan dan Minuman Di Restoran Spoon Dining Pada Hotel Grand Aston City Hall Medan. *Jurnal Akomodasi Agung*, VII, 1–9.

Wolor Dr. christian Wiradendi, S. D. A. P. (2021). *Hospitality (Pertama)*. Gracias Logis Kreatif.