

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SPECIAL ARRIVAL AMENITIES
OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Ari Dwi Satyani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN SPECIAL ARRIVAL AMENITIES
OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Ari Dwi Satyani
NIM 2115823067

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SPECIAL ARRIVAL AMENITIES
OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Ari Dwi Satyani
NIM 2115823067**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN SPECIAL ARRIVAL AMENITIES OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para-Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par.M.Par
NIP 196510202000121001



Sang Ayu Md. Krisna D. N., M.Pd.
NIP 198912252022032007

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Noman Sri Astuti, SST.Par., M.Par,
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN SPECIAL ARRIVAL AMENITIES OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par. S.Sos.M.Par NIP 196510202000121001	
Anggota	Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par. NIP 196405251990032001	
Anggota	Kanah, S.Pd., M.Hum. NIP 197004121998022001	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng.
NIP 199011112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Ari Dwi Satyani

NIM : 2115823067

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN SPECIAL ARRIVAL AMENITIES
OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

Memang benar bebas dari plagiasi. 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, 16 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Made Ari Dwi Satyani

NIM. 2115823067

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir di The Apurva Kempinski Bali yang berjudul “Penanganan Special Arrival Amenities oleh Pramusaji In Room Dining Di The Apurva Kempinski Bali” ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma-III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Made Darma Oka, S.Sos., SST.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.

7. Bapak Vincent Guironmet selaku, General Manager The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali.
8. Horrison Tompodung, selaku Director of People Training & Quality Assurance di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk memperoleh informasi untuk penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Staff di The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. I Wayan Raka Saputra dan Ni Made Sudarmini, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini.

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

Badung, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN GELAR AHLI MADYA	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	6
1. Tujuan	6
2. Manfaat	7
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	8
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	8
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel.....	11
1. Pengertian Hotel.....	11
2. Klasifikasi Hotel	12
B. Food and Beverage Service Department	15
1. Pengertian Food and Beverage Service Department	15
C. In Room Dining	17
1. Pengertian In Room Dining	17
D. Tamu	17
E. Membership	19
F. Amenities	20
G. Special Day	20
1. Hari Natal.....	21

2. Hari New Year	21
3. Hari Imlek	22
4. Hari Valentine	22
5. Hari Idul Fitri	22
6. Hari Paskah	23
7. Hari Kemerdekaan Indonesia (<i>Independence Day</i>)	23
H. Pramusaji	25
BAB III GAMBARAN UMUM PEUSAHAAN	27
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	27
1. Lokasi Hotel	27
2. Sejarah Hotel	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	30
1. Bidang Usaha Hotel	30
2. Fasilitas Hotel	30
C. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	47
BAB IV PEMBAHASAN	51
A. Penanganan Special Arrival Amenities oleh Pramusaji in Room Dining di The Apurva Kempinski Bali	52
1. Tahap Persiapan	52
a. Persiapan Diri	53
b. Persiapan Area Kerja	55
c. Persiapan Amenities	56
d. Persiapan Peralatan	59
2. Tahap Pelaksanaan	60
3. Tahap Akhir	74
D. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Pramusaji Dalam Penanganan <i>Special Arrival Amenities</i> Di <i>In Room Dining</i> di The Apurva Kempinski Bali dan Bagaimana Solusinya?	75
BAB V PENUTUP	74
A. Simpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78
LEMBAR BIMBINGAN	79
LEMBAR BIMBINGAN	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali .. Error! Bookmark not defined.	
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi In Room Dining	48
Gambar 4. 1 Mencuci Tangan	53
Gambar 4. 2 Penampilan Kerja.....	55
Gambar 4. 3 Menyiapkan Jajan Pasar	57
Gambar 4. 4 Menyiapkan Special Amenities	57
Gambar 4. 5 Menyiapkan Amenities Lainnya.....	58
Gambar 4. 6 Mesin Pencetak Label Expired Date.....	58
Gambar 4. 7 Trolley dengan Special Amenities.....	59
Gambar 4. 8 Dessert Plate, Set Cutleries.....	60
Gambar 4. 9 Pramusaji Mengirim Report Amenities yang Sudah Selesai	63
Gambar 4. 10 Set up Special Ameniteis di Kamar	64
Gambar 4. 11 Special Amenities Hari Natal	69
Gambar 4. 12 Special Amenities Hari New Year.....	70
Gambar 4. 13 Special Amenities Hari Imlek.....	71
Gambar 4. 14 Special Amenities Hari Valentine	71
Gambar 4. 15 Special Amenities Hari Idul Fitri.....	72
Gambar 4. 16 Special Amenities Hari Paskah.....	73
Gambar 4. 17 Special Amenities Hari Kemerdekaan.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Amenities VIP 0 dan VIP 1	65
Tabel 4. 2 Amenities VIP 2	66
Tabel 4. 3 Amenities VIP 3	67
Tabel 4. 4 Amenities VIP 4	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hotel The Apurva Kempinski

Lampiran 2. Kamar Hotel

Lampiran 3. Restoran dan Bar

Lampiran 4. Fasilitas Lainnya

Lampiran 5. Peralatan dan Kelengkapan Amenities

Lampiran 6. Tampilan Amenities Lainnya

Lampiran 7. Kegiatan Operasional

Lampiran 8. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali

Lampiran 9. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing I

Lampiran 10. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing II

Lampiran 11. Lembar Layak Uji Tugas Akhir

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel berbintang 5 yang berlokasi di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua, Badung, Bali. The Apurva Kempinski Bali resmi dibuka untuk umum pada tanggal 1 Februari 2019. Hotel ini dimiliki oleh Bapak Eddy William Katuari yang dikenal sebagai *President Director of Wings Food*. The Apurva Kempinski Bali adalah bagian dari jaringan hotel *international* yaitu *Brand Kempinski Hotels* yang merupakan *brand* hotel mewah asal Eropa. The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar dengan 3 tipe kamar diantaranya, *grand deluxe*, *suites* dan *villa*. Departement-Department yang ada yaitu, Human Resources Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, dan Food and Beverage Department. Food and Beverage Department merupakan *department* kedua yang menghasilkan pendapatan terbanyak setelah kamar, Food and Beverage Department yang terbagi menjadi 2 yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service.

Food and Beverage Service Department merupakan departemen yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman. The Apurva Kempinski Bali memiliki 9 outlets bar dan restoran, yang terdiri dari Restoran Bai Yun, Restoran Izakaya by Oku, Selasar Deli, L'atelier by Cyril Kongo, Restoran Pala, Restoran Koral, Pala Rooftop Bar, Reef Beach Club, dan In Room Dining. In

Room Dining adalah salah satu bagian dari Food and Beverage Department di The Apurva Kempinski Bali. In *room dining* menyediakan layanan makanan dan minuman ke kamar yang tersedia 24 jam dengan menyajikan menu *breakfast, lunch, dinner* dan *supper*. In *room dining* juga bertanggung jawab untuk menyediakan *welcome amenities* yang disebut juga sebagai *arrival amenities*.

Amenities merupakan salah satu *complimentary* yang akan di-*set up* di kamar sebelum tamu itu tiba di kamar, ataupun tamu tersebut sudah berada di kamar, tujuan dari pemberian *amenities* ini untuk memberikan kesan pertama yang menarik dan berkesan bagi tamu. *Amenities* yang di-*set up* setiap harinya akan memiliki kesamaan, akan tetapi pada saat hari-hari tertentu seperti hari yang *special* dari semua tradisi atau *culture* yang ada dari setiap tamu yang menginap. Adapun hari *special* yang dimaksudkan yaitu Hari Natal, Hari New Year, Hari Imlek, Hari Valentine, Hari Idul Fitri, Hari Paskah, dan Hari 17 Agustus atau disebut sebagai *Independence Day*. Hari Natal merupakan hari besar agama Kristen, Hari New Year merupakan hari yang dirayakan oleh semua orang, Hari Imlek merupakan hari besar agama Konghucu, Hari Idul Fitri merupakan hari besar agama Islam, Hari Paskah merupakan hari besar agama Kristen, Hari 17 Agustus atau disebut sebagai *Independence Day*, hari yang di rayakan oleh seluruh rakyat Indonesia, dan di rayakan ke semua tamu yang menginap di hotel. *Amenities* diberikan kepada tamu disesuaikan dengan tamu yang merayakan hari tersebut.

Amenities yang di-*set up* pada hari-hari *special* tersebut bertujuan untuk mempertahankan tradisi atau kebudayaan dan meningkatkan toleransi setiap agama dan tradisi yang ada, selain itu pemberian *special amenities* ini akan

memberikan pengalaman dan kesan yang menarik dan bagus dari tamu kepada citra hotel.

The Apurva Kempinski Bali tergabung dalam *membership* atau disebut sebagai *Global Hotel Alliance (GHA)* yang merupakan aliansi merek hotel terbesar di dunia, yang mempunyai 5 tingkat *VIP membership* yaitu Silver, Gold, Platinum, Titanium, dan Red Member. *Amenities* yang di-*set up* di kamar terdiri dari *special amenities*, buah, jajan pasar yang disebut juga sebagai *Powerful Indonesia cake*, *Powerful Indonesia card*, dua jenis kacang yang berbeda yaitu *cashew nuts* dan *mixed nuts*, *dessert plate*, *cutleries*. Yang membedakan *amenities* untuk semua *special day* yaitu terdapat pada *special amenities* yang sesuai dengan hari tersebut. Sesuai *standard*, *amenities* yang diberikan kepada tamu yaitu satu dulang *special amenities* untuk satu kamar, tetapi ketika ada *special request* dari *guest relation officer* dan tamu, jumlah *amenities* akan menyesuaikan dengan *request*, *standard* nya yaitu satu sampai tiga dulang *special amenities*.

Tugas Akhir ini berbeda dengan Tugas Akhir sebelumnya yang disusun oleh Lisa (2023) dengan judul “Penanganan Room Amenities Untuk Tamu VIP oleh in Room Dining Staff di The Apurva Kempinski Bali” dimana dalam Tugas Akhir tersebut menjelaskan keseluruhan *amenities* yang diperoleh tamu baik dari *special occasion*, *apology*, dan *turndown amenities* yang fokus membahas tentang *arrival amenities* yang standar setiap harinya, sedangkan di room dining juga menyediakan *special arrival amenities* yang di-*set up* pada hari-hari tertentu. Tugas Akhir kedua yang disusun oleh Tristan (2023) dengan judul “Pelayanan in Room Dining oleh Waiter di The Westin Resort Nusa Dua Bali” yang membahas

dan berfokus tentang pelayanan makanan dan minuman di *room dining* oleh *waiter* dan juga melakukan beberapa *setup amenities* yang diberikan untuk kamar tamu yang dianggap penting atau VIP saja. Dua pembahasan di atas memiliki perbedaan dengan Tugas Akhir yang akan disusun oleh penulis saat ini. Kedua pembahasan tersebut belum memiliki hal *special* yang dibahas, dimana *arrival amenities* setiap harinya akan sama sesuai dengan kategori dari tamunya, dan apabila membahas tentang *arrival amenities* yang biasanya diberikan untuk kamar tamu yang dianggap penting atau VIP saja, semua tamu wajib diberikan *complimentary arrival amenities* walaupun tamu tersebut tidak masuk ke dalam kategori VIP atau tamu yang dianggap penting, karena *complimentary arrival amenities* akan memberikan *first impression* yang sangat menarik dan akan membuat tamu tersebut senang ketika baru memasuki kamar. Tugas Akhir ini fokus membahas tentang penanganan *special arrival amenities* oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali yang dimana *arrival amenities* akan di-*set up* pada hari-hari *special* tertentu yang akan memiliki perbedaan dan penambahan dari *amenities* yang di-*set up* setiap harinya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penanganan *special arrival amenities* di The Apurva Kempinski Bali memiliki penanganan yang khusus, menarik, unik dari tahap persiapan, pelaksanaan dan akhir yang memiliki ciri khasnya tersendiri, dari tahap persiapan yang disiapkan satu minggu sebelumnya dan di *plating* satu hari sebelumnya, tahap pelaksanaan akan di-*set up* oleh dua orang setiap bulding nya dan pramusaji hanya bisa membawa *special amenities* bertahap agar *amenities* tidak cepat mencair, dan tahap akhir, sisa *amenities* yang pending karena kamar

DND akan disimpan kembali ke *chocolate room* dan akan di kirimkan besoknya, *amenities* yang memberikan peran penting dalam *first impression* bagi tamu di kamar selama menginap dan akan merasa diperlakukan secara *special* pada hari tersebut. Tugas Akhir ini membahas tentang penanganan *special arrival amenities* oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan *special arrival amenities* oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam penanganan *special arrival amenities* di *in room dining* di the Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul penanganan *special arrival amenities* oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan penanganan *special arrival amenities* oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk menjelaskan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan penanganan *special arrival amenities* di *in room dining* di the Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang Food and Beverage Service khususnya dalam pelayanan *special arrival amenities*.
 - 2) Mengetahui secara detail bagaimana prosedur penanganan *special arrival amenities* pada oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi Tugas Akhir di perpustakaan kampus Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan atau pedoman untuk mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir tentang departemen *food and beverage service* khususnya penanganan *special arrival amenities* di *in-room dining*.

- 2) Sebagai pegangan untuk Politeknik Negeri Bali dalam perbandingan antara kondisi nyata di dunia industri dengan ilmu ataupun praktik di kampus, sehingga dapat meningkatkan perkembangan pada pembelajaran sesuai dengan perkembangan kurikulum dan industri.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai referensi tambahan untuk pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan mutu serta pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penanganan *special arrival amenities* yang di-*set up* di setiap kamar.
- 2) Sebagai pedoman atau bahan acuan perusahaan dalam mengambil suatu tindakan yang tepat untuk menghindari hambatan-hambatan saat memberikan penanganan *special arrival amenities* yang sedang berlangsung.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Matterw dan Ross (2024) menyatakan observasi merupakan metode pengumpulan data melalui indera manusia. Berdasarkan pernyataan ini, indera manusia menjadi alat utama dalam melakukan observasi. Tentu saja indera yang

terlibat bukan hanya indra penglihatan saja, namun juga indra lainnya seperti indra pendengaran, indra penciuman, indra perasa, dan lain sebagainya. Seperti syarat sebuah perilaku yang dapat diobservasi di atas, yaitu dapat dilihat (dengan menggunakan indra penglihatan), dapat didengar (menggunakan indra pendengaran), ada pula objek observasi yang menggunakan indra perasa misalnya mengamati kenaikan suhu, dll.

Paton (2022) menegaskan observasi merupakan metode pengumpulan data esensial dalam penelitian kualitatif. Supaya data akurat dan bermanfaat, observasi harus dilakukan oleh peneliti yang sudah melewati latihan-latihan yang memadai, serta telah mengadakan persiapan yang teliti dan lengkap. Melalui jenis metode observasi tersebut, penulis melakukan pengumpulan informasi dan data-data melalui kegiatan praktik secara langsung di industri selama 6 bulan yang langsung berkaitan dengan penanganan *special arrival amenities* oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Yusuf (2014:372) menyatakan, wawancara 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. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara kepada Bapak Yudiana selaku Manager di In Room Dining, Bapak Satriawan selaku Assistant Manager di In Room Dining, Bapak Sedana selaku Supervisor di In Room Dining dan Bapak Eka selaku Leader Amenities Team di In Room Dining yang memperoleh data berupa informasi keterangan mengenai penanganan *special arrival amenities* oleh pramusaji *in room dining* di The

Apurva Kempinski Bali.

c. Studi Kepustakaan

Paton (2022) Studi Kepustakaan merupakan penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepuustakaan), baik berupa buku, catatan, kisah sejarah maupun laporan hasil sebelumnya yang bisa menjadi referensi untuk penyusunan laporan selanjutnya. Penulis melakukan metode penelitian yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku atau majalah dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yang akan menyajikan data yang dibuat dalam bentuk deskriptif yang akan terdiri dari gambar, tabel, dan narasi, dengan mengambil data dari sumber hasil penelitian kualitatif, yang akan dijadikan sebagai dasar data utama dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penyajian hasil analisis, penulis akan menggunakan metode *informal* yang dalam penyajiannya berbentuk uraian kata-kata, tabel, dan gambar agar penyusunan Tugas Akhir ini terlihat lebih terperinci dan terurai dengan jelas. Sehingga dari metode tersebut akan membantu dalam mempermudah dalam penyusunan penjabaran isi dari Tugas Akhir penulis yang akan membahas tentang bagaimana penanganan *special arrival amenities* oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan pada BAB IV, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain:

1. Penanganan *special arrival amenities* oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali.
 - a. Tahap persiapan. Pada tahap ini pramusaji melakukan kegiatan persiapan diri dan persiapan dalam pembagian kerja. Persiapan diri meliputi grooming, sedangkan persiapan dalam pembagian kerja meliputi: menjaga kebersihan area office, selalu memeriksa ketersediaan buah, jajan pasar, napkin, dulang, dan mempersiapkan semua peralatan yang digunakan.
 - b. Tahap pelaksanaan. Pada tahap ini yang dilakukan seorang pramusaji, yaitu: melakukan setup *special arrival amenities* dan juga beberapa untuk *in house guest*, sesuai dengan jenis tamu. Jenis kamar dan *membership* yang dapat terbagi menjadi 4 yaitu: *Gold member*, *Platinum member*, *Black member*, *Red member*.
 - c. Tahap akhir. Pada tahap ini hal yang harus dilakukan oleh pramusaji, yaitu: mengirimkan *report amenities di group amenities*, menulis di *daily log book amenities*, *overhandle* pekerjaan kepada rekan kerja.

2. Hambatan yang Dihadapi dalam Penanganan *Special Arrival Amenities* di The Apurva Kempinski Bali

- a. Keterlambatan proses *clearing up* disebabkan karena sedikitnya tenaga kerja, ini menjadi penyebab utama terjadinya keterlambatan tersebut dikarenakan *clearance team* harus membantu team lainnya untuk membawa *order* dan *request* dari tamu yang menyebabkan pada saat persiapan peralatan untuk amenities kurangnya peralatan makan bersih seperti *dessert plate, cutleries, wine cooler, glass, b&b plate* dan dulang buah saat *set-up amenities* berlangsung.
- b. Kurangnya ketersediaan buah yang bagus saat proses persiapan dikarenakan semua *outlet* membutuhkan buah, dan buah yang datang tidak bagus terutama pada hari minggu, buah disediakan oleh *vegetable team* kurang dan tidak sesuai dengan yang dipesan kemarin.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di The Apurva Kempinski Bali, khususnya dalam penanganan *special arrival amenities* maka penulis dapat memberikan saran untuk kedua permasalahan di atas yaitu:

1. *Leader amenities* harus menambah *stock* dan berkomunikasi dengan pihak *steward* untuk melakukan penambahan barang dan menyiapkan *spare* pada *office steward*. Untuk menangani lambatnya proses pekerjaan, seorang *leader* harus mengatur *schedule* lebih baik lagi dan menambah tenaga kerja untuk *team clearance* sehingga mereka bisa fokus untuk melakukan *clearing up*

agar semua ketersediaan *plate* tidak habis secara bersamaan.

2. *Leader amenities* pada saat melakukan pengorderan buah untuk *amenities* dibuatkan *spare* atau lebih untuk mendapatkan buah yang layak digunakan, tujuan untuk melebihkan ketika pemesanan buah agar buah yang disiapkan oleh *vegetable team* dengan jumlah yang lebih dari biasanya terutama pada *high occupancy*, dan buah sisa bisa digunakan sebagai cadangan ketika tamu ada *request* buah tambahan. *Leader amenities* juga harus meningkatkan hubungan dan komunikasi dengan *team vegetable* agar semua berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhir, T., Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2023). TUGAS AKHIR PENANGANAN BREAKFAST IN ROOM DINING OLEH WAITRESS DI 360 RESTAURANT.
- Atmodjo (2005). (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30–38.
- Bagyono. (2005). hotel) adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar atau kurang dari 100 kamar. b. Hotel menengah (. 4–14.
- Ferdiani Suarna, I., & Prajoko Puji Utomo, U. (2024). Neraca pentingnya keterampilan kepemimpinan wirausaha dalam mengelola dan mengembangkan bisnis amenities di cv adelia medika SUPPLY. 158(1), 158–166. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Ghazi, D., Angsana, W., Setu, D., Bogor, K., Vany, J., Priscillia, F., Arifin, M., Deo, C., & Setiawan, B. (2024). Perencanaan Dan Pengembangan Homestay. 8(1), 57–63.
- Giska. (2024). Foto Food And Beverages Raffles Bali – CG Pictures. 4(1), 84–95.
- Luthfi. (2017). Membangun Identitas Diri dari Instagram. *Kompasiana*, 1.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2023). Tugas akhir penanganan room amenities untuk tamu vip oleh in room dining staff di the apurva kempinski bali.
- Putu diah kesumadewi. (2016). Etika Pelayanan Makanan Dan Minuman Oleh Pramusaji Di Hotel. Universitas Udayana.
- Rinardi. (2022). *Jurnal berita sosial*. VII.
- Runturabi TEOLOGI PERAYAAN NATAL YESUS KRISTUS Marselino Cristian Runturambi Pemuda GMIM Sion Sentrum Sendangan Wilayah Kawangkoan Satu. (2019). *Tumou Tou*, 6(2), 41–57.
- Ross, M. dan. (2023). Analisis Beban Kerja Karyawan Banquet di UNP Hotel and Convention. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 3(1), 25–30. <https://doi.org/10.55606/jempper.v3i1.2295>
- Salurante, T., Topayung, S. L., & Riswan, R. (2022). Pemahaman Pengajaran Mengenai Paskah Dalam Penguatan Iman Di Gereja Kristen Setia Indonesia (Gksi) Kecamatan Kuala Behe. *Jurnal PKM Setiadharna*, 3(2), 96–105. <https://doi.org/10.47457/jps.v3i2.276>

Sedianingsih, D., Untuk, P., & Program, M. (2023). Aplikasi room service food and beverage program studi s1 teknik informatika fakultas teknologi informasi universitas islam kalimantan aplikasi room service food and beverage berbasis.