

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN A' LA CARTE MENU PADA SAAT MUSIM  
HUJAN OLEH SERVER CABANA DI REEF BEACH CLUB  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Putu Kevin Pradipta Nugraha**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN A' LA CARTE MENU PADA SAAT MUSIM  
HUJAN OLEH SERVER CABANA DI REEF BEACH CLUB  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Putu Kevin Pradipta Nugraha  
NIM 2115823087**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN A' LA CARTE MENU PADA SAAT MUSIM HUJAN OLEH SERVER CABANA DI REEF BEACH CLUB THE APURVA KEMPINSKI BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
**Putu Kevin Pradipta Nugraha**  
NIM 2115823087

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

# LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN A' LA CARTE MENU PADA SAAT MUSIM HUJAN OLEH SERVER CABANA DI REEF BEACH CLUB THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

Pembimbing I,

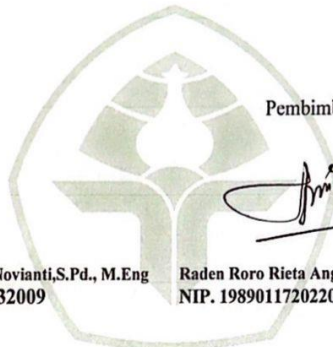


Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng  
NIP. 199011112022032009

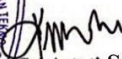
Pembimbing II,



Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.  
NIP. 198901172022032007



JURUSAN PARIWISATA  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali  
POLITEKNIK NEGERI BALI




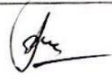
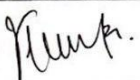
Dr. Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.  
198409082008122004

# LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR


### PENANGANAN A' LA CARTE MENU PADA SAAT MUSIM HUJAN OLEH SERVER CABANA DI REEF BEACH CLUB THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program  
Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	<u>Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.eng</u> NIP. 199011112022032009	
<b>Anggota</b>	<u>Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin.</u> NIP. 196001251988031001	
<b>Anggota</b>	<u>Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par.</u> NIP. 199306082022032009	

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

# SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT



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 : Putu Kevin Pradipta Nugraha  
NIM : 2115823087  
Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**"PENANGANAN A'LA CARTE MENU PADA SAAT MUSIM HUJAN OLEH SERVER CABANA DI REEF BEACH CLUB 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.

Badung, Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Kevin Pradipta Nugraha  
NIM : 2115823087  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dapat terealisasi dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan (Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali) serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya 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 D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan berupa arahan, motivasi dan saran kepada penulis dalam tugas akhir.

6. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan berupa arahan dan saran kepada penulis dalam tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Mr. Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Ida Bagus Kris Dirgantara selaku Restaurant Manager Reef Beach Club di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini
10. Bapak I Gede Agus Arta Saputra dan Bapak I Ketut Suastawa selaku Assistant Restaurant Manager yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.
11. Bapak I Gede Agus Suardika, Bapak I Nyoman Budi Astawan dan Bapak I Kadek Adi Anjana selaku Restaurant Supervisor yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.
12. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali khususnya Reef Beach Club Team yang memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan selama proses penulisan tugas akhir ini.
13. Bapak Alm. Putu Gede Pribadi Mataram dan Ibu Maria Ni Nyoman Wati, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.



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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>ISI SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PLAGIAT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
B. Food and Beverage Department.....	17
C. Restoran .....	19
D. Pelayanan .....	21
E. Server.....	25
F. Menu .....	27
G. Pembayaran .....	29
H. Cash and Carry.....	30
<b>BAB III GAMABARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>31</b>
A. Lokasih dan Sejarah Nama Hotel .....	31
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	34
C. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali .....	55
D. Struktur Organisasi Department.....	57
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>

A. Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.....	65
B. Kendala-kendala yang Dihadapi Berkaitan Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan Cara Pemecahannya.....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe-Tipe Kamar The Apurva Kempinski Bali .....	34
Tabel 3. 2 Restoran and Bar The Apurva Kempinski Bali .....	36
Tabel 3. 3 Venue The Apurva Kempinski Bali.....	37
Tabel 3. 4 Tipe Kamar Grand Deluxe.....	39
Tabel 3. 5 Tipe Kamar Junior Suite .....	40
Tabel 3. 6 Tipe Kamar Prestige Suite .....	41
Tabel 3. 7 Tipe Kamar Villa .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	31
Gambar 3. 2 Grand Deluxe Room .....	38
Gambar 3. 3 Junior Suite Room .....	40
Gambar 3. 4 Prestige Suite Room .....	41
Gambar 3. 5 Villa Room.....	42
Gambar 3. 6 Koral Restaurant .....	44
Gambar 3. 7 Izakaya by Oku Restaurant .....	45
Gambar 3. 8 Bai Yun Restaurant.....	45
Gambar 3. 9 Reef Beach Club .....	46
Gambar 3. 10 Pala Restaurant .....	47
Gambar 3. 11 Selasar Deli .....	47
Gambar 3. 12 L'Atelier by Cyril Kongo .....	48
Gambar 3. 13 Pala Rooftop Bar.....	49
Gambar 3. 14 Kubu Pool Bar .....	49
Gambar 3. 15 Main Pool.....	50
Gambar 3. 16 The Apurva Chapel.....	50
Gambar 3. 17 Amala & Kimaya Chapel.....	51
Gambar 3. 18 Parang Meeting Room .....	51
Gambar 3. 19 Kawung Meeting Room.....	51
Gambar 3. 20 Ikat Meeting Room .....	52
Gambar 3. 21 Candi Ballroom.....	52
Gambar 3. 22 The Apurva GYM.....	53
Gambar 3. 23 The Apurva Spa .....	53
Gambar 3. 24 Jalak Family Kids Club.....	54

Gambar 3. 25 Asha Boutique & Gallery .....	55
Gambar 3. 26 Struktur Organisasi Hotel .....	56
Gambar 3. 27 Struktur Organisasi Reef Beach Club .....	57
Gambar 4. 1 Uniform Server Cabana .....	68
Gambar 4. 2 Mise en Place Cabana Area .....	69
Gambar 4. 3 Infrasy Cabana Area .....	69
Gambar 4. 4 Payung Cabana Area.....	7

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu akomodasi yang ada di Bali. The Apurva Kempinski Bali terletak di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua, Bali 80361, Indonesia. Hotel ini berada di area wisata Nusa Dua, Bali Selatan, dan berjarak sekitar 17 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai, juga dekat dengan shopping center atau Bali Collection. The Apurva Kempinski memiliki 475 kamar yang terbagi menjadi 3 tipe yaitu Grand Deluxe, Suite Room dan Villas. Departemen yang membantu pelayanan kepada tamu dengan baik antara lain Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Security Department, Engineering Department, dan Human Resource Department. Selain fasilitas kamar, The Apurva Kempinski memiliki 9 buah restoran antara lain Bai Yun, Izakaya By Oku, Selasar deli, Latelier By Cheril Kongo, Pala, Rooftop Bar, KubuPool Bar, Korral, Reef Beach Club.

Reef Beach Club adalah salah satu restoran yang terdapat di The Apurva Kempinski Bali dengan konsep *semi beach club* dan *all day dining* yang berkapasitas 120 pax. Restoran ini memiliki tempat *indoor* dan juga *outdoor*. Area *outdoor* disebut juga Cabana Area. Cabana Area memiliki 2 jenis tempat yaitu *cabana*, dan juga *beanbag area*. Cabana Area ini cocok dinikmati untuk bersantai sembari berjemur bermain pasir dan juga berenang. Cabana Area mulai buka dari jam 09.00 pagi sampai jam 10.30 malam. Waktu operasional untuk

melakukan pesanan makanan dan minuman dimulai dari jam 11.00 siang dan untuk terakhir pemesanan berakhir di jam 10.30 malam. Cabana Area memiliki 2 shift kerja untuk Food Beverage Service (waiter/waitress) yaitu *morning shift* terdapat 2 orang dan juga *afternoon shift* terdapat 3 orang. *Morning shift* bertugas untuk melakukan *opening* Cabana Area seperti membuka *cover* pada area cabana dan, membuka payung pada area *beanbag*, menyiapkan tisu dan juga wadahnya, *cutleries*, lilin, tusuk gigi, piring, mesin EDC. *Afternoon shift* bertugas untuk melakukan *closing* pada Cabana Area seperti, membersihkan Cabana Area menutup payung di *beanbag*, *cabana* menggunakan *cover*, melakukan *project* penggantian bagian yang kotor dan rusak seperti *pillow cover*, *curtain*, *cover cabana*.

Cabana Area menjadi tempat favorit bagi para tamu untuk menikmati makanan dan bersantai. Namun, dikarenakan Cabana Area merupakan tempat terbuka maka ketika cuaca sedang hujan, maka sering terjadi kondisi-kondisi yang merugikan. Salah satu kondisi yang dimaksud adalah hilangnya *bill* ketika hujan terjadi. Mengingat lokasi Cabana Area yang terbuka dan sangat luas, ketika hujan terjadi maka tamu seringkali berhamburan berteduh dan tidak melakukan pembayaran atas makanan yang telah dipesannya. Hal ini tentu sangat merugikan Cabanan Area, terutama saat musim hujan. Maka dari itu melakukan *Cash and Carry* pada *billing*.

Cash and Carry pada umumnya merupakan sistem pembayaran yang dilakukan antara penjual dan pembeli dimana pembeli menyerahkan uang kepada penjual ketika barang telah di berikan. Sedangkan pada Reef Beach Club *Cash*



*and Carry* adalah suatu sistem pembayaran yang dilakukan khususnya pada saat musim hujan agar mengantisipasi hilangnya *bill* pada saat musim hujan dengan melakukan pembayaran di awal yang telah disetujui oleh tamu sebelumnya dan menginformasikan mengenai perkiraan cuaca yang akan terjadi, memberikan *bill* ketika tamu telah memakan makanannya sekitar 2 sampai 3 suapan.

Terkait dengan pelayanan yang dilakukan di Reef Beach Club The Apurva Kempinski, telah dilakukan dan dibahas pada beberapa Tugas Akhir. Diana Wati (2023) menjelaskan mengenai apa saja peranan pramusaji yang dapat meningkatkan kepuasan tamu lewat *sequence of service*. Peningkatan kepuasan tamu diperoleh dari cara berkomunikasi dengan tamu dengan baik dan inisiatif pramusaji yang tinggi dalam melayani tamu. Selain itu, Tugas Akhir yang berjudul Lunch pada Jazzby the Sea Event di Reef Beach Club oleh Kadek Dina Putri pada tahun 2023. Tugas Akhir tersebut membahas bagaimana penanganan *lunch* pada *event* yang dilakukan pada Reef Beach Club. Prosedur pelayanan *service* pada *event* yang dilakukan sama seperti *service* pada umumnya di restoran The Apurva Kempinski Bali.

Berdasarkan pemaparan terkait Tugas Akhir tentang pelayanan pada Reef Beach Club dapat disimpulkan bahwa pembahasan yang dilakukan hanya terkait pada prosedur yang berjalan apabila kondisi normal. Belum pernah ada yang membahas, apabila ada kondisi yang tidak bisa diprediksi terjadi. Sebagai contoh bagaimana pelayanan yang berlangsung apabila terdapat kondisi hujan di area Cabana. Sehingga kemudian, pada tugas akhir ini akan dibahas terkait kondisi-kondisi tertentu yang mungkin terjadi saat *service* di Reef Beach Club terutama

di Cabana Area. Adapun pembahasan yang akan dipaparkan adalah terkait cara mengantisipasi atau *cash and carry billing* pada saat musim hujan agar meminimalisir hilangnya *bill* di Cabana Area. Permasalahan yang sering terjadi pada Cabana Area adalah kehilangan *bill* pada saat kondisi hujan mengingat area yang sangat terbuka dan juga luas maka pengawasan secara keseluruhan sangat sulit untuk dilakukan.

Berdasarkan pemaparan diatas dengan tugas akhir sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul “ Penanganan A’ La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan di bahas dalam proposal berikut:

1. Bagaimana cara Penanganan A’ La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali saat musim hujan agar tamu tidak pergi sebelum melakukan pembayaran?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi *server* ketika melakukan Pelayanan pada saat musim hujan?

### C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat dari penulis laporan proposal tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Tujuan penulisan

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang ingin di bahas, yaitu:

- a. Untuk menjelaskan bagaimana Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali saat musim hujan agar tamu tidak pergi sebelum melakukan pembayaran.
- b. Untuk mengetahui solusi bagi *server* di Cabana Area pada saat melakukan *cash and carry* pada saat musim hujan.

#### 2. Manfaat penulisan

Manfaat penulisan ini antara lain:

##### a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan sebagai sarana untuk menambah wawasan pada bidang *food and beverage service* serta dapat mengembangkan sikap profesionalisme, percaya diri, tanggung jawab dari seluruh tahapan penelitian yang dilakukan.

##### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penulisan

tugas akhir selanjutnya dan juga dapat menambah pembendaharaan buku-buku di perpustakaan Politeknik Negeri Bali khususnya pada Jurusan Pariwisata untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang *food and beverage Service*

c. Bagi Perusahaan

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan pada *Food and Beverage Service* Department di The Apurva Kempinski Bali pada umumnya dan *server* khususnya tentang melakukan Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data dalam penyusunan Tugas Akhir ini digunakan beberapa metodologi penulisan, di antaranya:
  - a. Metode observasi (Alkalah, 2016a) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran mengenai pelayanan yaitu dengan mengobservasi *service* yang ada di Cabana Area di Reef Beach Club.
  - b. Metode wawancara (Alkalah, 2016a) adalah melakukan tanya jawab atau mengkonfirmasi kepada sample peneliti dengan sistematis yang dilakukan dengan cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan tanya jawab secara lisan, sepihak, bertatap muka secara langsung dan dengan arah tujuan yang telah ditentukan, jawaban atas pertanyaan Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club

The Apurva Kempinski Bali *Service*. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara kepada *Server* yang bertugas tentang prosedur *service Cash and Carry* di pantai oleh *Server* di Reef Beach Club.

- c. Metode kepustakaan (Saifuddin Anwar, Andi Prastowo, Ruzz Media, 2016) adalah penelitian yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku atau majalah dengan sumber data lainnya dalam perpustakaan. Kegiatan penelitian ini dilakukan dengan menghimpun data dari berbagai literatur, yang dipergunakan tidak terbatas hanya pada buku-buku, tetapi dapat juga berupa bahan-bahan dokumentasi, majalah-majalah, koran.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

(Yuliani, 2018) teknik analisis deskriptif kualitatif adalah suatu teknik yang diawali dengan proses atau peristiwa penjelas yang akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan dari proses atau peristiwa tersebut. Tugas akhir ini disusun dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan sebagai alat pengumpulan data dan penganalisis Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski.

## 3. Teknik dan Metode Penyajian Data

Penyajian hasil analisis dilakukan setelah data selesai dianalisis. Terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu:

- a. Metode formal, yaitu metode yang menyajikan hasil dengan tabel, foto, dan lain-lain.
- b. Teknik informal, yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan uraian

atau kata-kata biasa.

Pada penulisan tugas akhir ini penyajian hasil analisis data dilakukan menggunakan kedua metode tersebut yaitu metode formal dan informal.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Dalam pembahasan mengenai Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali terdiri dari 3 tahap, yaitu:
  - a. Tahap persiapan: tahap persiapan awal yang dilakukan oleh *server* adalah persiapan diri seperti datang sebelum waktu bekerja, memastikan kelengkapandari *uniform*, memperhatikan *grooming standart* Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali, dan menggunakan *parfume* serta *deodorant*.
  - b. Tahap pelaksanaan: tahapan pelaksanaan Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali sebagai berikut:
    - 1) *Greeting/Welcoming the guest*
    - 2) *Escourting the guest*
    - 3) *Server incharge* menjelaskan mengenai *weather forecast*
    - 4) *Bring towel and present menu*
    - 5) Menyiapkan Payung dan meletakkan di setiap Cabana
    - 6) *Introduce oneself and explain special of the day*
    - 7) *Offering water/drink*

- 8) *Serve a bottle of water*
- 9) *Taking food and drink order*
- 10) *Repeating the order*
- 11) *Checking Satisfaction and Clear up dishes*
- 12) Melakukan pembayaran *cash and carry*

c. Tahap penutupan:

Tahap penutupan atau tahap akhir yang dilakukan seorang *server* adalah menginformasikan segala informasi seperti waktu *last order* waktu *close*, *update forecast* kepada tamu dan membersihkan *cabana area* di Reef Beach Club.

3 Kendala yang dihadapi Penanganan A' La Carte Menu Pada Saat Musim Hujan Oleh Server Cabana Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan caramengatasinya antara lain:

- a) Printer *cabana* sering rusak, hal ini dapat diatasi dengan selalu mengecek printer pada saat opening dan *report* ke senior jikaterdapat kerusakan agar segera menghubungi *engineering* untuk memperbaikinya.
- b) Mengantri penggunaan *system infrasy*, hal ini dapat diatasi dengan penggunaan *handheld* pada saat operasional berlangsung untuk memudahkan *server incharge*.
- c) Tamu merasa tidak nyaman pada saat di berikan bill di awal, hal ini dapat diatasi dengan komunikasi yang baik pada saat menjelaskan kepada tamu, agar tamu tidak merasa di usir pada saat memberikanbill di awal.



## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan dan kendala yang dihadapi Ketika bertugas di Reef Beach Club, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

- a. Pihak restoran dapat melakukan pengecekan berkala pada *equipment* khususnya seperti printer agar tidak terjadi kerusakan yang dapat menghabiskan waktu yang lama.
- b. Pihak restoran dapat menyiapkan payung dan menambah printer di setiap *section* agar memudahkan pada saat oprasional di saat tamu ramai.
- c. *Management* hotel maupun restoran dapat melakukan *training* cara untuk berkomunikasi yang baik kepada tamu berdasarkan situasi yang terjadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhir, T., Konsumen, P., & Hidayat, W. H. (2009). *PENGERTIAN HOTEL DAN KLASIFIKASI HOTEL* *Ir – perpustakaan universitas airlangga*. 10, 1–30.
- Alkalah, C. (2016a). *METODE DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA*. 19(5), 1–23.
- Alkalah, C. (2016b). *PENGERTIAN RESTORAN DAN TIPE RESTORAN*. 19(5), 1–23.
- Apriliawati, S. &. (2018). *PENGERTIAN PEMBAYARAN DAN SISTEM PEMBAYARAN*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- ardiyansyah, M, A. M. (2023). *PENGARUH STORE ATMOSPHERE, VARIASI MENU, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA DELICIOUS CAFÉ & HANGOUT (DC) DI KOTA PARIAMAN (Survey pada Generasi Milenial)*. Dc, 1–14.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Asriyandi, D. (2022). *PERANCANGAN SOP (STANDAR OPERATING PROCEDURE) ROOM ATTENDANT DI HOTEL SALMA BUKITTINGGI*.
- Basu Swasta, H. S. (2014). *PENGERTIAN PENJUALAN, JENIS, DAN BENTUK PENJUALAN*.
- Belia, P. S. (2022). *Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel*. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30–38.
- Dewi, I. R., & Malfiany, R. (2017). *Perancangan Sistem Informasi Administrasi*

- Pembayaran Pada Sdit Lampu Iman Karawang Berbasis Visual Basic 6.0.  
*Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 12(2), 4–12. <https://doi.org/10.35969/interkom.v12i2.5>
- KR Nasihin. (2017). 2 *BAB II TINJAUAN TEORI dan STUDI BANDING 2.1 Tinjauan Teori 2.1.1 Definisi Hotel*. 9–14. [http://eprints.itenas.ac.id/394/5/04 Bab 2 212015079.pdf](http://eprints.itenas.ac.id/394/5/04Bab%20212015079.pdf)
- Latif, & Nurkholis. (2023). *Tugas Dan Tanggung Jawab Waiter Dan Waitress Di Restoran Seafood DCOST Blok M Square jakarta*. 16(1), 35–42.
- Lestari, T. (2021). Peranan Food and Beverage Department Pada Hotel Istana Jember the Role of Food and Beverage Department At Istana Hotel Jember. *Travel Agent*.
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- Saifuddin Anwar, Andi Prastowo, Ruzz Media, B. S. (2016). *METODE PENELITIAN KEPUSTAKAAN*. 59–63.
- Saputra. (2017). PENGERTIAN PELAYANAN HOTEL. *Repository.Bsi.Ac.Id*, 6–15.
- Suardana, I. K., & Dina Ayu Wandani. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen of the South

Resort Yogyakarta. *Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta*, 3(2), 39–50.

Toghas, L. (2019). Karakteristik Kinerja Hotel Uniq di Yogyakarta ditinjau dari Aspek Desain dan Efisiensi Energi dengan Penekanan Studi pada Penerapan Metode EDGE Buildings versi 2.07. *E Jurnal Uady*, 1–64.

Ubaidillah, M., Riza, S., Sandi, O., Kom, S. E. S., & Si, M. (n.d.). *Eventmeeting Pada Banquet Section Di Harris Hotel and Convention Malang*.  
<http://repository.unmuhjember.ac.id/11722/9/ARTIKEL.pdf>

Widyanti, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel the 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel the 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa*, 9–28.

Yuliani, W. (2018). *METODE PENELITIAN PENDEKATAN DESKRIPTIF KUALITATIF*. 2(2), 1–23.