

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN CHRISTMAS EVE BRUNCH**  
**OLEH PRAMUSAJI DI STARFISH BLOO RESTAURANT**  
**W BALI-SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Sunarsih**

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

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN CHRISTMAS EVE BRUNCH**  
**OLEH PRAMUSAJI DI STARFISH BLOO RESTAURANT**  
**W BALI-SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Sunarsih**  
**NIM. 2115823106**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN CHRISTMAS EVE BRUNCH OLEH PRAMUSAJI DI STARFISH BLOO RESTAURANT W BALI-SEMINYAK**

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Sunarsih  
NIM. 2115823106**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN CHRISTMAS EVE BRUNCH**  
**OLEH PRAMUSAJI DI STARFISH BLOO RESTAURANT**  
**W BALI-SEMINYAK**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

Pembimbing I,



**Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb.**  
**NIP. 196405261990032003**

Pembimbing II,



**Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum.**  
**NIP. 199511062022032010**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.**  
**NIP. 198409082008122004**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN CHRISTMAS EVE BRUNCH**  
**OLEH PRAMUSAJI DI STARFISH BLOO RESTAURANT**  
**W BALI-SEMINYAK**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

Pembimbing I,



**Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb.**  
**NIP. 196405261990032003**

Pembimbing II,



**Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum.**  
**NIP. 199511062022032010**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.**  
**NIP. 198409082008122004**



**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

POLITEKNIK NEGERI BALI

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Wayan Sunarsih

NIM : 2115823106

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PENANGANAN CHRISTMAS EVE BRUNCH  
OLEH PRAMUSAJI DI STARFISH BLOO RESTAURANT  
W BALI-SEMINYAK**

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, 12 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Wayan Sunarsih

NIM. 2115823106

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul Penanganan Christmas Eve Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Christmas Eve Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak serta melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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.

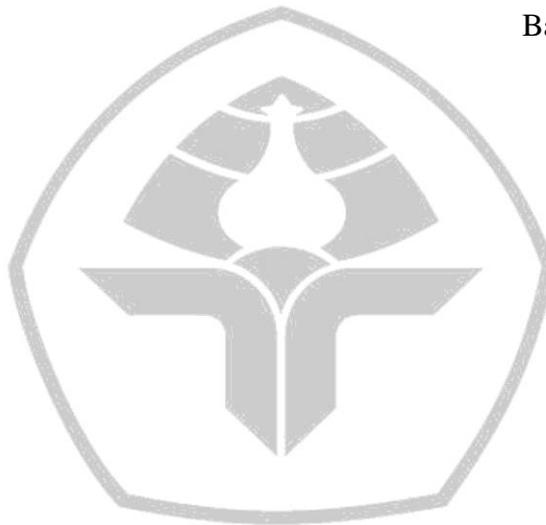
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb., selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
7. Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum., selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
8. I Wayan Gede Jaya Nadi, selaku Learning+Development and Industrial Relationship Manager W Bali-Seminyak yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di W Bali-Seminyak
9. Seluruh Staff W Bali-Seminyak yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. I Wayan Sunarsa dan Ni Nyoman Suriani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan 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 laporan Proposal 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



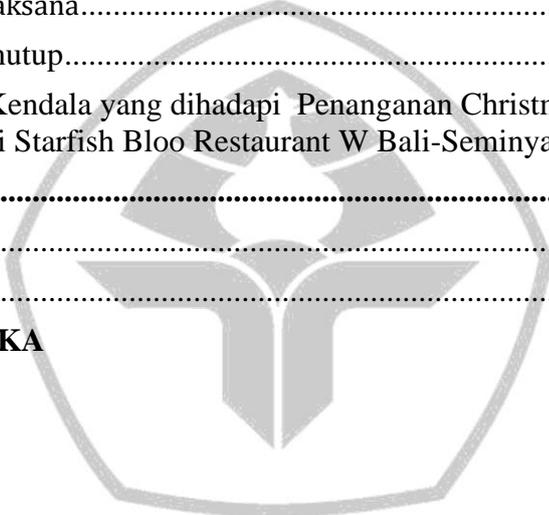
Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PESYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS 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>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Hotel .....	9
1. Pengertian Hotel .....	9
2. Klasifikasi Hotel .....	10
B. Pengertian Food & Beverage Department .....	11
C. Restoran.....	12
1. Pengertian Restoran .....	12
2. Klasifikasi Restoran.....	12
D. Menu.....	14
1. Pengertian Menu .....	14
2. Jenis-jenis menu.....	15
E. Pengertian Pramusaji .....	16
F. Pengertian Penanganan.....	16
G. Christmas Eve .....	17
H. Pengertian Brunch .....	17
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>19</b>

A.	Lokasi dan Sejarah W Bali-Seminyak .....	19
1.	Lokasi.....	19
2.	Sejarah.....	20
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas W Bali-Seminyak.....	22
1.	Bidang Usaha .....	22
2.	Fasilitas Hotel .....	24
C.	Struktur Organisasi Hotel .....	31
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>39</b>
A.	Penyajian Hasil Observasi .....	39
1.	Tahap Persiapan .....	39
2.	Tahap Pelaksana.....	49
3.	Tahap Penutup.....	62
B.	Kendala-Kendala yang dihadapi Penanganan Christmas Eve Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak Bida.....	62
<b>BAB V Penutup .....</b>		<b>65</b>
A.	Simpulan .....	65
B.	Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>DLAMPIRAN</b>		


  
 JURUSAN PARIWISATA  
 POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

3.1 Tipe-tipe <i>Escapes</i> di W Bali Seminyak .....	22
3.2 Tabel Tipe-tipe Villa di W Bali Seminyak .....	22
3.3 Restaurant and Bar di W Bali Bali Seminyak.....	23
3.4 Penjualan Outlet di W Bali-Seminyak.....	24



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo W Bali Seminyak .....	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi W Bali Seminyak .....	31
Gambar 3.3 Struktur Organisasi F&B Departemen .....	32
Gambar 4.1 Uniform Pramusaji pada Christmas Eve Brunch .....	42
Gambar 4.2 Still and Sparkling Water untuk Christmas Eve Brunch .....	43
Gambar 4.3 <i>Crabs Bowl, wine and champagne glass, water goblet and plates</i> .....	43
Gambar 4.4 <i>Cutleries</i> untuk Christmas Eve Brunch .....	44
Gambar 4.5 Napkin untuk Christmas Eve Brunch .....	44
Gambar 4.6 <i>Table Cloths</i> pada Christmas Eve Brunch .....	45
Gambar 4.7 <i>Setting table</i> pada Christmas Eve Brunch .....	46
Gambar 4.8 <i>Pocket cutleries</i> untuk Christmas Eve Brunch .....	46
Gambar 4.9 <i>Salt, pepper, sugar, lilin, oshibori</i> Christmas Eve Brunch .....	47
Gambar 4.10 <i>Tray dan chemical</i> untuk Christmas Eve Brunch .....	47
Gambar 4.11 “W” <i>blue stick</i> untuk Christmas Eve Brunch .....	48
Gambar 4.12 <i>Cocktail tables</i> untuk Christmas Eve Brunch .....	48
Gambar 4.13 Aperol Spritz sebagai welcome drink .....	50
Gambar 4.14 “W” <i>blue stick</i> yang di set-up di <i>lobby area</i> .....	50
Gambar 4.15 Pramusaji berkumpul menyambut tamu sambil bernyanyi di depan restoran .....	51
Gambar 4.16 Tamu group menuju restaurant dengan 1 orang menjadi leader membawa tongkat biru “W” .....	52
Gambar 4.17 Beverage menu pada Christmas Eve Brunch <i>special edition</i> .....	54
Gambar 4.18 Captain order pada Christmas Eve Brunch .....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Fasilitas-Fasilitas Hotel W Bali-Seminyak

Lampiran 2: Christmas Eve Brunch di Starfish Bloo Restaurant



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

W Bali-Seminyak merupakan salah satu hotel *luxury* di bawah naungan Marriott International yang berlokasi di Jl. Raya Petitenget, Seminyak, Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini merupakan hotel yang banyak diminati oleh wisatawan baik lokal maupun mancanegara sehingga setiap harinya banyak tamu yang datang dan menginap. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan menunjang operasional, W Bali-Seminyak memiliki beberapa Departemen. Departemen yang ada di W Bali-Seminyak yaitu Human Resources Department, Finance Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Welcome Department, dan Beverage and Food Department. Salah satu Departemen yang keberadaannya sangat penting di hotel ini adalah B&F Department. Departemen ini dibagi menjadi 2 *section* yaitu Beverage & Food Service dan Cuisine yang mempunyai tugas utama untuk menyajikan, mengolah, menyediakan makanan dan minuman kepada tamu.

W Bali-Seminyak memiliki beberapa venue Beverage and Food yaitu W Lounge, Woobar, In Room Dining, dan Wet. Terdapat juga 2 restoran yaitu Fire Restaurant dan Starfish Bloo Restaurant. Starfish Bloo Restaurant merupakan restoran utama di W Bali-Seminyak. Restoran ini memiliki konsep *underwater* atau dibawah air menyajikan menu *ocean* dan *plant based* khususnya *seafood* dan *vegetarian*. Restoran ini memiliki 5 pilar yaitu *The*

*Ocean, Indonesian Field, W Chef Garden, Go Local, dan Local Heroes.* Masing-masing pilar memiliki maknanya tersendiri. Pertama, *The Ocean* menyajikan beragam hidangan makanan laut seperti Soft Shell Crab, dan Prawn Gyoza. Pilar kedua adalah *Indonesian Field* dimana selain hidangan laut Starfish Bloo Restaurant juga menyajikan hidangan yang berbahan dasar nasi seperti aneka ragam Sushi dan *welcome drink rice cocktail* sebelum tamu memulai dinner. Ketiga yaitu *W Chef Garden* dimana hidangan yang disajikan merupakan olahan dari sayuran, buah, dan bunga yang dipanen langsung dari kebun hotel. Dengan cara ini restaurant selalu menyajikan makanan *fresh* dan lebih *sustainable*. Keempat yaitu *Go Local* dimana restoran memakai bahan-bahan lokal seperti ikan yang berasal dari Pantai Kedonganan dan Pantai Petitenget di Bali, dan oyster yang berasal dari Lombok. Yang terakhir adalah *Local Heroes* dimana sebelum meninggalkan restoran tamu akan diberi aksesoris untuk kenang-kenangan yang dibuat oleh pengrajin lokal seperti gantungan kunci atau *straw* bambu yang bertujuan untuk mendukung UMKM.

Starfish Bloo Restaurant terdapat banyak *event* yang diadakan seperti Seafood Market, Boxing Day, Sunday Brunch, New Year's Eve, New Year's Day, Christmas Day. Salah satu *event* paling populer yang diadakan di Starfish Bloo Restaurant adalah Christmas Eve Brunch. Christmas Eve Brunch adalah *event* tahunan yang diadakan pada tanggal 24 Desember sebelum malam Natal dan hari raya Natal pada tanggal 25 Desember. Event ini diadakan mulai dari pukul 12:00 WITA – 15:30 WITA. Tamu yang ingin mengikuti *event* ini harus membuat reservasi terlebih dahulu yang di handle oleh hostess. Hal unik pada

*event* Christmas Eve Brunch adalah pada saat proses *check-in*, tamu akan diberi tongkat berwarna biru dengan logo “W” yang disampingnya berisi *table number*. Fungsi dari tongkat ini adalah untuk membudahkan pramusaji mengantar tamu menuju meja makan. Menu yang dihidangkan tidak hanya *seafood* tetapi ada hidangan *Turkey, Indian, Balinese* dan *Vegetarian*. Berkolaborasi dengan Aperol Spritz, minuman *cocktail* menggunakan spirit yang lebih premium, tersedia 3 pilihan paket makanan pada saat Christmas Eve Brunch. Pertama Food & Soft Drinks dengan harga IDR 1.200.000++/person, kedua Food & House Beverages IDR 2.200.000++/person, terakhir Food & Champagne IDR 3.200.000++/person. *Event* ini melayani tamu berkelompok atau bergrup dan bisa juga untuk individual. Sistem pelayanan yang digunakan pada Christmas Eve Brunch adalah *buffet service*. Tamu bisa langsung menuju ke meja *buffet* untuk memilih sendiri hidangan yang ingin diambil. Pramusaji akan membantu tamu mulai dari mengantar tamu menuju meja makan, menikmati hidangan, hingga meninggalkan restoran. Selain itu, tamu juga bisa memesan makanan dan minuman dari meja. Karena setiap meja juga dilayani oleh pramusaji yang bertanggung jawab di setiap meja makan. Oleh karena itu peran pramusaji sangat penting dalam *event* ini. Hal ini juga yang membedakan pelayanan *buffet service* pada W Bali-Seminyak dengan hotel lainnya.

Terkait topik ini, terdapat beberapa tugas akhir yang telah ditulis oleh penulis sebelumnya. Pertama adalah tugas akhir yang ditulis oleh Desiani (2022) dengan judul “Pelayanan Sunday Brunch Oleh Pramusaji Di Starfish

Bloo Restaurant W Bali-Seminyak”. Tugas akhir ini membahas tentang brunch yang diadakan setiap hari minggu, dan menu yang dihidangkan dominan *Seafood*. Sedangkan dalam pembahasan pada tugas akhir ini penulis membahas *event* brunch yang diadakan setiap tahun, makanan yang dihidangkan tidak hanya *Seafood* tetapi juga *Turkey, Indian, Balinese, Vegetarian*. Tugas akhir kedua ditulis oleh Niti (2023) dengan judul “Pelayanan Dimsum Brunch oleh Pramusaji di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali”. Tugas akhir ini membahas tentang jenis pelayanan yang digunakan adalah *counter service*. Sedangkan dalam pembahasan pada tugas akhir ini sistem pelayanan yang digunakan adalah *buffet service*. Terlihat dari kedua judul tugas akhir di atas belum ada yang membahas dan menulis “Penanganan Christmas Eve Brunch oleh Pramusaji di W Bali-Seminyak” sehingga penulis tertarik untuk membahas mengenai judul ini.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana Pelayanan Christmas Eve Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo W Bali-Seminyak?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat pelayanan Christmas Eve Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant W Bali Seminyak dan bagaimana cara mengatasinya?

### C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat penulisan yang didapatkan dalam tugas akhir dengan judul Penangan Christmas Eve Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak adalah sebagai berikut :

#### 1. Tujuan

Adapun tujuan penulisan yang bisa didapatkan dari tugas akhir ini adalah untuk :

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan Christmas Eve Brunch di Starfish Bloo W Bali-Seminyak.
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi pada saat Christmas Eve Brunch di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak dan mengetahui bagaimana cara mengatasinya.

#### 2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari tugas akhir penulisan ini adalah untuk:

##### a. Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini dipergunakan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk memahami perbandingan teori kampus dengan keadaan di *industri* atau Hotel.

- 3) Sebagai penambah wawasan untuk mahasiswa dalam bidang perhotelan khususnya dibidang Food & Beverage Department.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi dan informasi mengenai keadaan yang sebenarnya di dunia industri.
- 2) Sebagai karya ilmiah yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Food & Beverage Department.
- 3) Menambah citra Politeknik Negeri Bali dalam bidang Food and Beverage dan menghasilkan lulusan yang terampil serta berkualitas.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kedepannya kepada tamu khususnya dalam Food & Beverage Department.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan Christmas Eve Brunch untuk tahun depannya.
- 3) Untuk meningkatkan kerjasama dan mempromosikan produk yang dimiliki oleh hotel ke pihak kampus

## D. Metode Penulisan

### 1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### a. Observasi

Menurut Marshall (2016:317) menyatakan bahwa, “*through observation, the researcher learn behavior and the meaning attached to those behavior*”. Melalui observasi, penulis belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Dalam metode ini maka penulis terjun langsung ke lapangan mempraktekkan hal-hal apa saja yang berkaitan dengan penanganan Christmas Eve Brunch di Starfish Bloo Restaurant seperti apa saja yang harus dipersiapkan sebelum acara dimulai sampai akhir acara, bagaimana *team work* yang bagus seperti team pramusaji dengan team pramusaji, team pramusaji dengan hostess, team hostess dengan team culinary, team pramusaji dengan bartender, dll.

#### b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga penulis ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Penulis mewawancarai Assistant Manager, Supervisor dan Staff dari Starfish Bloo Restaurant. Dalam hal ini penulis bertanya

Apasaja kendala-kendala atau masalah yang tidak terduga pada saat acara berlangsung dan bagaimana cara mengatasinya.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Jaya (2020:149) studi kepustakaan merupakan penelitian dilakukan dengan cara menelaah dan mempelajari berbagai literatur (buku-buku, jurnal, peraturan undang-undang, dan lain-lain. Dalam metode ini penulis membaca beberapa tugas akhir dari para-alumni Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan mencari jurnal yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Teknik Analisis

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh selama menjalankan Penanganan Christmas Eve Brunch oleh Pramusji di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak.

Sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa referensi sehingga dapat menarik kesimpulan mengenai judul ini.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai Penangan Christmas Eve Brunch di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan Christmas Eve Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant W Bali Seminyak dibagi menjadi 3 tahap yaitu:
  - a. Tahap pertama yaitu tahap persiapan meliputi tahap persiapan diri dan persiapan operasional.
  - b. Kedua tahap pelaksana meliputi *briefing, welcoming the guest, escorting the guest and explain of buffet layout, seating the guest and explaining menu on the table, introduce our self, pouring Ice water and purpose, ask about allergic and dietary restrictions, taking order, repeat the order, bring captain order to bar, serving the order, engagement and ask about special occasion, celebrations, crumbing down or clear-up and refill the water, inform the guest of last order, billing, inform the guest about happening* hal ini pramusaji mengetahui bagaimana cara untuk *upseling* event, tidak hanya mengetahui product knowledge di *venue* sendiri tetapi harus mengetahui *product knowledge venue* lain, *thanking the guest, resetting the table.*
  - c. Terakhir adalah tahap penutup meliputi membersihkan meja tamu seperti *cutleries*, piring, gelas yang kotor, melakukan *set-up table* untuk

dinner yang ditambah *sharing plate*, mengembalikan *round table* ke *great room*, membawa *table cloth* dan napkin ke *wash*, melakukan *polishing cutleries, glass, plates*, dan alat-alat lainnya yang digunakan pada saat *event*, merapikan *side stand* dan mengecek kembali semua peralatan yang akan digunakan untuk dinner nanti malam.

2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji pada saat penanganan Christmas Eve Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak:

- a. *food runner* salah mengantarkan makanan ke meja tamu, solusi yang dilakukan adalah dengan cara mengulangi orderan yang dipesan oleh tamu
- b. kekurangan tenaga kerja pramusaji, solusi yang dilakukan adalah dengan meminta bantuan suport pramusaji ke venue lain
- c. kekurangan gelas pada saat operasional, solusi yang dilakukan adalah meminjam gelas secukupnya ke venue lai

## **B. Saran**

Setelah melakukan penangana Chistmas Eve Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak. Pengalaman ini tentu sangat bermanfaat bagi penulis dalam dunia kerja nantinya. Melalui pengalaman ini penulis hendak menyampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan oprasional agar berjalan dengan baik.

Beberapa saran yang ingin penulis sampaikan antara lain :

1. Sebaiknya supervisor menunjuk pramusaji yang sudah memiliki pengalaman atau pernah *in charge* menjadi *food runner* karena akan lebih menguasai lapangan kerja dan kondisi situasi yang dirasakan.
2. Pada saat high season sebaiknya pihak hotel mencari tambahan tenaga DW atau menawarkan DW untuk trainee yang sudah selesai kontrak.
3. Sebaiknya pihak hotel melakukan *daily inventory* gelas sehingga mengetahui keadaan gelas yang akan digunakan apakah mencukupi atau tidak supaya tidak terjadi kekurangan gelas pada saat melaksanakan oprasional



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- BAB III\_Dini Dwi Wulandary\_1705617141*. (n.d.).
- Badudu, J. S., & Zain, S. M. (2015). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Mas.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management* (1st ed.). KENCANA.
- Desmafianti, G., & Fauzzia, W. (2021). *Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung*. *3*(2), 43–52.
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, *IV*(1).
- Hamidah, S., & Komariah, K. (2018). *Resep & Menu*. Deepublish.
- Hendriyati, L., Yogyakarta, A. P., Santoso, I. B., & Yogyakarta, A. P. (2021). Strategi Pemasaran Food And Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta , Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, *4*(1), 60–72.
- Inovasi Penelitian, J., Destiani Putri Utami, O., Melliani, D., Niman Maolana, F., Marliyanti, F., Hidayat, A., & Sunan Gunung Djati Bandung, U. (2021). *IKLIM ORGANISASI KELURAHAN DALAM PERSPEKTIF EKOLOGI*. *1*(12), 2735.
- Manuntun, Rotua, & Siregar, R. (2015). *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Egc.
- Marsum, W. A., & Fauizah, S. (2016). *Professional Waiter*. Andi.

- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restaurant Internasional*. Paramita.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis, Administrasi dan Prosedur Kerja* (1st ed.). PENERBIT GAVA MEDIA.
- Putri, E. D. H. (2017). *Buku Bahan Ajar Pastry and Bakery* (1st ed.). Deepublish.
- Rizqi Akbar. (2023). *dalam berita jogja Apa itu chrismast eve dalam rangkaian perayaan natal*.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop ( Standard Operating Procedure ) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di in Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.112>