

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN FLOATING BRUNCH
OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING
DI AYANA RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Dede Andreyana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN FLOATING BRUNCH
OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING
DI AYANA RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Dede Andreyana
2115823095

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN FLOATING BRUNCH
OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING
DI AYANA RESORT BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Dede Andreyana
2115823095**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN FLOATING BRUNCH
OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING
DI AYANA RESORT BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 1 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par
NIP. 198502102014041001



Dra. I.A Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP. 1964050119901112001

Mengetahui
Kordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN FLOATING BRUNUH
OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING
DI AYANA RESORT BALI**

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

Pembimbing I,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par
NIP. 198502102014041001

Pembimbing II,



Dra. I.A Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP. 196405011990112001



JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali


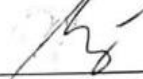
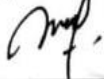


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 19840908208122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN FLOATING BRUNCH OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING DI AYANA RESORT BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Kordinator Program Studi D-III Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par NIP. 198502102014041001	
Anggota	Dra. Made Ruki, M.Par NIP. 196210061990102001	
Anggota	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par NIP. 199402172022032006	

Mengetahui

Kordinator Program Studi D-III Perhotelan

Politeknik Negeri Bali


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



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 : Kadek Dede Andreyana
NIM : 2115823095
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

Penanganan Floating Brunch
oleh Pramusaji In Room Dining
di AYANA Resort 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

Saya membuat pernyataan,



Kadek Dede Andreyana

NIM.2115823095

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan Floating Brunch oleh Pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Floating Brunch Oleh Pramusaji In Room Dining Di AYANA Resort Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh ilmu 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 D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini
6. Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
7. Bapak I Dewa Kade Ardyanta, selaku *Manager* In Room Dining di AYANA Resort Bali yang telah memberikan izin dan pembekalan materi terkait dengan topik tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak I Made Merthayasa dan Ibu Ni Ketut Muktiasih, 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 di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
B. Villa.....	13
C. Food and Beverage Departement.....	14
D. In Room Dining atau Room Service	16
E. Pramusaji.....	16
F. Menu	18
G. Penanganan	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah AYANA Resort Bali.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas AYANA Resort Bali.....	23
C. Struktur Organisasi AYANA Resort Bali	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Penanganan Floating Brunch oleh Pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali.....	55
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	70
BAB V PENUTUP.....	72

A. Simpulan	72
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar AYANA Resort Bali.....	24
Tabel 3.2 Tipe Kamar AYANA Villas	24
Tabel 3.3 Tipe Kamar AYANA Segara Bali	25
Tabel 3.4 Tipe Kamar RIMBA Jimbaran by AYANA	25
Tabel 3.5 Restoran dan Bar	26
Tabel 3.6 Wedding Venue	27
Tabel 3.7 Meeting Room	27
Tabel 4.1 Keterangan Nomor pada Gambar	63



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo AYANA Resort Bali.....	22
Gambar 3.2 <i>Resort View Room</i>	28
Gambar 3.3 Ocean View Room.....	29
Gambar 3.4 Resort View Suite	30
Gambar 3.4 Ocean View Suite	30
Gambar 3.5 2 Bedroom Resort View Suite.....	31
Gambar 3.6 2 Bedroom Resort View Suite.....	31
Gambar 3.7 1 Bedroom Ocean View Villa	32
Gambar 3.8 1 Bedroom Ocean Front Villa	32
Gambar 3.9 1 Bedroom Ocean View Cliff Vila.....	33
Gambar 3.10 Jimbaran By View Room.....	33
Gambar 3.11 Padi Restoran	34
Gambar 3.12 Damar Terrace Bar & Lounge.....	34
Gambar 3.13 Rock Bar.....	35
Gambar 3.14 Sami-Sami Restaurant.....	35
Gambar 3.15 Kisik Bar and Gril.....	36
Gambar 3.16 Honzen.....	36
Gambar 3.17 Martini Bar.....	37
Gambar 3.18 Dava Restaurant.....	37
Gambar 3.19 Kubu Beach Club.....	38
Gambar 3.20 Karang Restaurant.....	38
Gambar 3.21 Scusa Restaurant	39
Gambar 3.22 Luna Rooftop Bar	39
Gambar 3.23 To'Ge Restaurant.....	39
Gambar 3.24 Ah Yat Abalone	40
Gambar 3.25 Unique Rooftop Bar	40
Gambar 3.26 Ocean Beach Pool.....	41
Gambar 3.27 River Pool.....	41

Gambar 3.28 AYANA Main Pool	41
Gambar 3.29 AYANA Kids Pool	42
Gambar 3.30 RIMBA Upper Pool	42
Gambar 3.31 RIMBA Three Monkeys Pool	43
Gambar 3.32 Segara Pool	43
Gambar 3.33 Luna Rooftop Pool	43
Gambar 3.34 Astina Pavilion.....	44
Gambar 3.35 Tresna Chapel	44
Gambar 3.36 AYANA Villa Garden.....	45
Gambar 3.37 AYANA Ballroom	45
Gambar 3.38 Frangipani Meeting Room	45
Gambar 3.39 Hibiscus Meeting Room.....	46
Gambar 3.40 Ixora Meeting Room	46
Gambar 3.41 Jasmine Meeting Room.....	47
Gambar 3.42 Karang Mas Boardroom.....	47
Gambar 3.43 VIP Room	47
Gambar 3.44 Jati Meeting Room	48
Gambar 3.45 RIMBA Ballroom	48
Gambar 3.46 Fitness Center	49
Gambar 3.47 Thalassotherapy Pool Spa	49
Gambar 3.48 Kids Club.....	49
Gambar 3.49 Struktur Hotel AYANA Resort Bali.....	50
Gambar 3.50 Struktur Organisasi In-Room Dinning AYANA Resort Bali.....	51
Gambar 4.1 Seragam Pramusaji In Room Dining AYANA Resort Bali	58
Gambar 4.2 Abesensi Talenta App	58
Gambar 4.3 Membersihkan <i>Floating Tray</i>	59
Gambar 4.4 <i>Slip Order</i>	60
Gambar 4.5 Symphony Point of Sales	62
Gambar 4.6 <i>Set-up Floating Brunch</i>	64

Gambar 4.7 Bukti pembayaran menggunakan EDC	67
Gambar 4.8 Melakukan <i>Clear up</i>	70
Gambar 4.9 Melakukan <i>Close Bill</i>	69



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Gambar 1. Foto Tamu Sedang Menikmati Floating Brunch di Kolam Renang Villa

Gambar 2. Pramusaji melakukan *set- up floating brunch* pada pinggiran kolam renang kamar villa.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

AYANA Resort Bali merupakan hotel berbintang 5 yang terletak di Jimbaran Bali dan merupakan tempat favorit bagi para wisatawan yang berlibur baik dengan keluarga, sahabat, maupun pasangan yang memberikan pengalaman terbaik saat berada di Bali dengan menyajikan pengalaman dengan konsep *traditional Balinese*. Dalam memberikan pengalaman yang terbaik bagi para wisatawan, AYANA Resort Bali memiliki beberapa departemen yang membantu mewujudkan hal tersebut, seperti: Human Resource Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Product Department, and Food and Beverage Service.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pendapatan bagi hotel adalah F&B Service Department yang melakukan penjualan makanan dan minuman serta memberikan pendapatan 40% bagi hotel yang merupakan penyumbang pendapatan tertinggi ke dua setelah penjualan kamar. Pelayanan makanan dan minuman untuk tamu dikelola secara profesional dan bersifat komersial. Departemen ini juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan yang muncul sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi apabila harapan/kebutuhan mereka terpenuhi.

Di AYANA Resort Bali, kepuasan pelanggan ditimbulkan oleh peranan *section- section* yang ada di dalam Food And Beverage Service Department salah

satunya adalah In Room Dining. In Room Dining yang biasa dikenal sebagai room service adalah salah satu *section/ outlet* dari Food And Beverage Service yang memberikan pelayanan makanan dan minuman yang dihidangkan di kamar. Selain memberikan pelayanan makanan dan minuman, In Room Dining juga melayani *room complimentary*.

Tamu yang menginap di AYANA Resort Bali kebanyakan menggunakan fasilitas *room service* disebabkan karena jarak antara kamar dengan restoran sangat jauh bahkan untuk tamu menginap di *villa* membutuhkan transportasi *buggy car* untuk sampai ke salah satu restoran di AYANA Resort Bali. Fasilitas *villa* yang didukung dengan pemandangan yang ditawarkan, memiliki *privat pool* menciptakan keinginan terutama tamu yang menginap dengan pasangan untuk menikmati makanan dan minuman dari kamar. Selain itu, pasangan yang menginap di *villa*, juga sering bangun kesiangan sehingga mereka lebih memilih menikmati sarapan sekaligus makan siang di kamar dengan romantis. Oleh karena itu, makanan yang dipesan adalah menu *brunch*, dari hal tersebut, In Room Dining AYANA Resort Bali menyediakan layanan *floating brunch*. *Floating* berarti mengapung sehingga *floating brunch* berkonsep makanan dan minuman yang disajikan secara terapung yang ditata dalam *floating tray* dan disajikan diatas kolam renang.

Pelayanan *floating brunch* dilakukan pada *privat pool villa* sebagai bentuk respon terhadap kebutuhan tamu dalam menciptakan kepuasan pelanggan. *Floating Brunch* adalah istilah yang digunakan saat menyantap makanan di antara waktu sarapan dan makan siang. Penanganan *floating brunch* di AYANA Resort Bali tentu tidaklah sama dengan penanganan *brunch* di restoran. *Floating brunch*

memerlukan penanganan khusus memiliki menu yang sangat menarik selain itu tamu juga dapat menikmati *sparkling wine* dan disajikan di dalam kolam renang yang ditata diatas *floating tray* sehingga tamu dapat menikmatinya sembari berenang.

Floating brunch di AYANA Resort Bali dapat dihidangkan dari pukul 11.00 s.d 16.00, dengan harga Rp. 1.900.000++/ *person (include a glass of sparkling wine)* dan Rp. 3.800.000++/*couple (include a bottle of sparkling wine)*. Dari kedua harga tersebut memiliki persamaan dari menu dengan jumlah 8 *dish*, yaitu: *mix garden salad with balsamic vinaigrette; homemade biecher muesli with natural youghurt; young coconut filled with exotic seasonal fruit; smoked salmon with caper berries, red onions, cream cheese, dill on mini sesame seed bagels; crab cakes with smashed avocado and poached eggs; tarragon hollandaise; beef medallion with turning potato, asparagus, mushroom, and veal jue* dan *assorted homemade breakfast pastries with homemade jam*. Menu makanan tersebut dapat diganti apabila tamu memiliki preferensi khusus atau alergi apabila itu terjadi, TSA (Telephone Sales Agent) akan mengecek kepada chef terkait hal itu. Kemudian perbedaan dari kedua harga tersebut terletak pada jenis minuman berdasarkan takarannya serta jumlah orang yang menikmati paket. Tamu dapat melihat menu tersebut melalui AYANA App dan diharuskan untuk memesan *floating brunch* setidaknya sehari sebelum tanggal yang ditentukan, dikarenakan server harus melakukan persiapan khusus sebelumnya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu.

Terkait topik yang diambil dari penelitian sejenis, sebelumnya telah dilakukan, namun penting untuk mencatat bahwa penanganan brunch di setiap hotel memiliki karakteristik yang berbeda. Tugas Akhir yang dijadikan pembandingan pertama adalah dengan judul Pelayanan Sunday Table Brunch oleh Pramusaji pada Restoran Fisherman's Club di Andaz Bali oleh (Mirawati et al., 2023). Jika dibandingkan dengan laporan tugas akhir ini, terdapat kesamaan yaitu menu yang disajikan adalah menu brunch dan memiliki waktu penyajian yang sama pada pukul 11.00 sampai dengan 16.00 hanya saja di Restoran Fisherman's Club di Andaz Bali menyediakan khusus disetiap hari minggu saja, tetapi di AYANA Resort Bali disajikan setiap harinya sesuai dengan pesanan tamu. Selain itu penyajian di Restoran Fisherman's club di Andaz Bali dilakukan di Restoran Fisherman's Club yang memiliki konsep *all you can eat a la carte brunch menu* dengan memberikan tamu untuk memilih makanan di menu lalu dihidangkan ke meja oleh pramusaji. Sedangkan di AYANA Resort Bali menggunakan *set menu* dan penyajiannya dilakukan di kolam renang yang terdapat di kamar tamu oleh pramusaji/ pramusaji.

Tugas akhir yang dijadikan pembandingan kedua adalah tugas akhir dengan judul Floating Breakfast Service By In Room Dining Waiter At The Apurva Kempinski Bali oleh (Paundra, 2023). Jika dibandingkan dengan laporan tugas akhir ini, terdapat kesamaan yang mana makanan dan minuman yang disiapkan, ditata diatas *floating tray*, lalu dihidangkan dengan konsep mengapung pada kolam renang. Tetapi terdapat juga perbedaan yaitu pada tahap persiapan yang dilakukan di In Room Dining The Apurva Kempinski Bali, hanya menyiapkan *floating tray*,

beserta makanan dan minuman yang dihidangkan, selain itu dalam tahapan pelayanannya, In Room Dining *waiter* di The Apurva Kempinski Bali hanya melayani tamu dengan menata makanan diatas *floating tray* saja. Tetapi pada tahap persiapan yang dilakukan oleh pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali memerlukan persiapan khusus seperti: memesan canang dulang dan *rose petal flower*, mengirim *captain order* atau *slip order* yang telah berisi catatan reservasi dari tamu kepada bagian *hot kitchen*, *cold kitchen*, *pastry bakery* dan *bar* sehingga makanan dan minuman dapat disiapkan, menyiapkan *floating tray*, *cutleries*, *salt and paper*, *sugar*, *cup and saucer*, *coffee and tea pot*, *wine cooler*, dan *standing wine*. Selain itu, pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali yaitu dari penataan makanan dan minuman pada *floating tray* hingga *servng sparkling wine* kepada tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diangkat topik yang berjudul “Penanganan Floating Brunch oleh Pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali” sebagai bentuk respon dari kebutuhan pelanggan dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang menginap di AYANA Resort Bali.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan *floating brunch* oleh pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali?

2. Apa sajakah kendala- kendala yang dihadapi dalam penanganan *floating brunch* oleh Pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan penanganan *floating brunch* oleh pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali.
- b. Menjelaskan kendala- kendala yang dihadapi dalam penanganan *floating brunch* oleh pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali dan cara mengatasinya.

2. Manfaat

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

- a. Mahasiswa

- 1) Sebagai syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penanganan *floating brunch* di AYANA Resort Bali.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Kampus Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca tentang penanganan *floating brunch* di AYANA Resort Bali.
- 2) Sebagai tambahan bahan ajar bagi dosen perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.

c. Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi hotel sehingga dapat meningkatkan kualitas penanganan dalam melayani *floating brunch*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penulisan tugas akhir ini adalah metode observasi, metode wawancara, dan studi kepustakaan.

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap fenomena yang sedang berlangsung tanpa adanya intervensi dari peneliti (Arikunto, 2014). Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat kejadian atau perilaku objek secara sistematis (Moleong, 2016). Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati cara penanganan *floating brunch* dan ikut melakukan secara langsung dalam penanganan *floating brunch* di AYANA Resort Bali.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada responden untuk mendapatkan sebuah informasi yang mendalam (Sugiyono, 2017). Metode pengumpulan data sebagai bahan untuk laporan tugas akhir ini dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan penanganan beserta penyajian *floating brunch* di AYANA Resort Bali kepada Bapak I Dewa Kade Ardyanta selaku In Room Dining Manager, Bapak Adi Nugraha IRD Supervisor, serta senior di In Room Dining AYANA Resort Bali. Pengumpulan data ini dilakukan dengan mencatat poin-poin yang didapat.

c. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai literatur atau dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2017). Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pencarian informasi dari berbagai sumber yang tertulis (Hasan, 2016). Metode pengumpulan data melalui studi kepustakaan dilakukan dengan cara mencari bahan ajaran sebagai pelengkap bahasan dari berbagai sumber seperti: buku dan artikel jurnal yang terkait dengan ilmu perhotelan dan restaurant khususnya tentang penanganan *floating brunch* oleh pramusaji.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian, Teknik analisis data sangat tergantung pada masalah dan desain penelitian yang digunakan (Prasetyo, 2014). Dalam tugas akhir ini penulis

menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan secara runtun dan mendetail mengenai tahapan- tahapan penanganan *floating brunch* oleh pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali yang didapat melalui observasi, dan wawancara dengan pihak terkait.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil

Metode dan teknik penyajian hasil adalah salah satu bagian dalam pembuatan laporan atau penelitian, penyajian hasil memaparkan beberapa konsep dasar terkait dengan pengumpulan dan penyajian data serta cara-cara menyajikan data dalam laporan (Widjanarto, 2016). Teknik penyajian hasil yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik formal dan teknik informal. Teknik formal yaitu penyajian hasil dengan kaidah, bagan, dan gambar. Sedangkan teknik informal yaitu penyajian dengan menggunakan kata-kata.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Penanganan *floating brunch* yang diberikan kepada tamu telah disesuaikan dengan *Standard Operational Procedure* (SOP). SOP ini merupakan pedoman bagi seorang pramusaji dalam menangani pelayanan *floating brunch*. Penanganan *floating brunch* oleh pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir

1. Tahap persiapan,

Pramusaji harus melakukan persiapan diri yang meliputi: persiapan kesehatan diri, persiapan penampilan diri dan absensi, serta persiapan operasional In Room Dining meliputi: persiapan alat kerja dan persiapan area kerja.

2. Tahap pelaksanaan,

Pada tahap pelaksanaan, hal-hal yang dilakukan oleh pramusaji yaitu: mengirim *slip order* ke masing-masing *kitchen*, membuat *bill*, dilanjutkan dengan melakukan penyajian *floating brunch*. Penyajian *floating brunch* dilakukan di atas kolam renang villa Tamu. Setelah itu menunjukkan *bill* dan menerima pembayaran tamu setelah makanan *brunch* di *set-up*.

3. Pada tahap akhir,

Pada tahap akhir, pramusaji akan kembali ke IRD Office lalu melakukan *close bill* pada sistem Symphony Point Of Sales. *Clear-up floating brunch* di kamar tamu setelah tamu selesai menikmati makanan adalah langkah terakhir pada tahapan ini.

Selama melakukan tugas dalam menangani *floating brunch* oleh pramusaji In Room Dining AYANA Resort Bali, penulis menemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh pramusaji dan masing-masing kendala tersebut diberi penanganan yang berbeda. Adapun kendala yang sering dihadapi oleh pramusaji dan cara mengatasinya adalah sebagai berikut:

- a. Tamu sering sekali tidak ada di kamar pada saat pramusaji hendak melakukan penyajian. Cara mengatasinya yaitu Pramusaji akan menghubungi tamu secara berkala setiap 1 jam dari waktu penyajian makanannya melalui telepon sampai dapat menghubungi tamu tersebut. Namun hal ini tentu mengganggu aktifitas pramusaji yang seharusnya sudah selesai dikerjakan.
- b. Pramusaji sering menemukan serangga yang muncul dari celah *floating tray* ketika hendak melakukan penataan makanan pada *floating*. Cara mengatasi hal tersebut yaitu pramusaji harus menghilangkan serangga secara manual dengan mengambil serangga satu persatu agar tidak terlihat oleh tamu yang dapat menyebabkan tamu takut dan tidak ingin makan.
- c. Fasilitas transportasi IRD yaitu mobil carry jumlahnya terbatas. Cara mengatasi hal tersebut adalah manager akan menelpon pramusaji yang telah membawa mobil carry sebelumnya untuk balik sesegera mungkin ketika sudah selesai melakukan penyajian *room service*.
- d. Ketika cuaca sedang hujan, pramusaji mengalami kesulitan untuk melakukan penyajian *floating brunch* di villa. Cara mengatasinya yaitu tamu akan diberitahukan bahwa pramusaji melakukan penundaan pelayanan melalui telepon.

Makanan yang sudah dipersiapkan akan diletakan di dalam *hot box* sampai hujan berhenti lalu tamu akan diinfo kembali.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan beberapa saran terhadap penanganan *floating brunch* yang diberikan pramusaji In Room Dining di AYANA Resort Bali, antara lain:

1. Pada saat reservasi, tamu harus dimintai ketersediaanya pada saat waktu yang telah direservasi sebelumnya dan membuat perjanjian bahwa pesanan akan dibatalkan jika tidak ada konfirmasi paling lambat 2 jam sebelum jam yang telah ditentukan dan sebelum makanan dan minuman *brunch* di proses.
2. Pihak hotel perlu melakukan pengecekan terhadap barang-barang IRD salah satunya yaitu *floating tray*. Jika terdapat kerusakan atau tidak layak pakai sebaiknya dibeli *floating tray* yang baru.
3. Pihak IRD harus dapat memberikan solusi yang tepat atau memfasilitasi terkait transportasi misalnya menambah transportasi seperti: menambah mobil carry atau membeli sepeda motor untuk *delivery* ke villa khususnya untuk *delivery single order*.
4. Pihak IRD ketika menghubungi tamu sebaiknya juga menyarankan jika hujan tidak berhenti setelah 2 jam dari waktu pemesanannya, makanan dan minuman *brunch* akan dihidangkan di dalam kamar secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, I., & Suryana, H. (2018). *Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Hasan, I. (2016). *Penelitian dan Pengembangan (Research and Development)*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Mandalia, S. (2023). Pengantar Bisnis dan Industri Pariwisata Syariah. *Yogyakarta: K-Media*.
- Maryani, M., & Supiyah, S. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Mirawati, P. S., Winia, I. N., & Darmayanti, P. W. (2023). *Pelayanan Sunday Table Brunch oleh Pramusaji pada Restoran Fisherman's Club di Andaz Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nuriyanti, W., & Maya, S. (2018). Pengaruh Desain Daftar Menu Terhadap Keputusan Pembelian. *Sosio E-Kons*, 9(3), 216. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v9i3.1544>
- Paundra, S. P. K. B., Murni, N. G. N. S., & Sari, P. Y. W. (2023). *Floating Breakfast Service by in Room Dining Waiter at The Apurva Kempinski Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Prakoso, P. A. (2017). *Manajemen Akomodasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis*. Jakarta: Gaya Media.
- Prasetyo, I. (2014). The Use of Patient-Controlled. *PLS FIP Universitas Negeri Yogyakarta*, 6, 11.
- Purwanto. (2017). *Manajemen Restoran dan Kafe*. Jakarta: Andi.
- Ekawatiningsih, W. R. P. (2020). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Uny Press.
- Riyanto, B. (2018). *Manajemen Kuliner*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawan, I. K. (2016). *Manajemen Operasional Hotel*. Yogyakarta: Deepublish.
- Subekti, M. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, E. (2016). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2015). *Manajemen Hotel: Teori dan Praktik*. Jakarta: Andi.
- Suryadi, A., & Fauzi, A. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Operasional*. Bandung: Alfabeta.
- Suryawati, D. A., & Osin, R. F. (2019). Analisis Menu Untuk Menentukan Strategi Bauran Pemasaran Pada Bunut Café Di Hotel White Rose Legian Kuta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 29. https://doi.org/10.37484/manajemen_pelayanan_hotel.v3i1.49
- Tambunan, I. B., & Pardede, Y. N. (2022). Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan. ... *PROFESIONAL Jurnal Ekonomi ...*, 2(2), 264–269. <https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/120%0Ahttps://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/download/120/125>
- Wahyuningsih, T., & Pratiwi, T. Y. (2021). Variasi Menu Ala Carte Dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Nava Hotel Tawangmangu. *Mabha Jurnal*, 2(November), 1–12.
- Wicaksono, A. (2017). *Manajemen Restoran dan Jasa Boga*. Jakarta: Andi.
- Widjanarto, B. & R. (2016). *Konsep Dasar dalam Pengumpulan Data dan Penyajian Data*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Wijayanto, D. (2019). *Memberi Pelatihan Kepada Pramusaji Jasa Boga*. 6–7.
- Yoeti, O. A. (2016). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Kompas Gramedia.