

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN LUXURY ESCAPE PACKAGE BENEFIT
LUNCH SET MENU UNTUK FIT GUEST DI SOLEIL
RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS
NUSA DUA-BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Ayu Listya Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN LUXURY ESCAPE PACKAGE BENEFIT
LUNCH SET MENU UNTUK FIT GUEST DI SOLEIL
RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS
NUSA DUA-BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ayu Listya Dewi
NIM. 2115823008**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN LUXURY ESCAPE PACKAGE BENEFIT LUNCH SET MENU UNTUK FIT GUEST DI SOLEIL RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA-BALI

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ayu Listya Dewi
NIM. 2115823008**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN LUXURY ESCAPE PACKAGE BENEFIT LUNCH SET MENU UNTUK FIT GUEST DI SOLEIL RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA-BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 2 Agustus 2024.

Pembimbing I,



Ayu Dwi Yulianthi, SE.,M.Si,Ak.
NIP. 198507152010122002

Pembimbing II,



Harisal, SS., M.Hum.
NIP. 198410012018031001

Mengetahui
Koordinator Program Studi DIII Pehotelan
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN LUXURY ESCAPE PACKAGE BENEFIT LUNCH SET MENU UNTUK FIT GUEST DI SOLEIL RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA-BALI

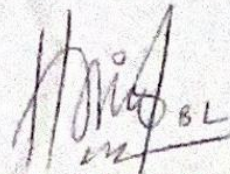
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024.

Pembimbing I,



Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si, Ak.
NIP. 198507152010122002

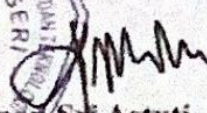
Pembimbing II,



Harisal, SS., M.Hum.
NIP. 198410012018031001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali


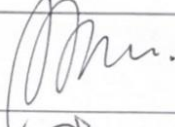
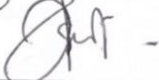



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 198409088200812004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN LUXURY ESCAPE PACKAGE BENEFIT
LUNCH SET MENU UNTUK FIT GUEST DI SOLEIL
RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS
NUSA DUA-BALI**

Tugas akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ayu Dwi Yulianthi, SE.,M.Si,Ak. NIP. 198507152010122002	
Anggota	I Made Darma Sucipta, S.Pd.,M.Pd. NIP. 199301282023211015	
Anggota	Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E.,M.Agb. NIP. 197205072005012001	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Koordinator Program Studi DIII Pehotelan
Politeknik Negeri Bali



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung Bali – 80364
Telp (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
<http://www.pnb.ac.id> E-mail poltek@pnb.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ayu Listya Dewi
NIM : 2115823008
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PENANGANAN LUXURY ESCAPE PACKAGE BENEFIT LUNCH SET MENU UNTUK FIT GUEST DI SOLEIL RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA-BALI

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pertanyaatn ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 02 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,

I Gusti Ayu Listya Dewi
NIM. 2115823008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu untuk FIT Guest di Soleil Restaurant The Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu untuk FIT Guest di Soleil Restaurant The Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali serta melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan 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 Ketua Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL sekaligus pembimbing PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Ayu Dwi Yulianthi, SE.,M.Si,Ak, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Proposal TA.
7. Harisal, SS., M.Hum, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Proposal TA.
8. Eki Rini Wijayanti, selaku Training Manager/Human Resource Manager The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua - Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
9. Irdian Eko Cahyono, Selaku Restaurant Manager di Soleil Restaurant yang telah memberikan kesempatan dan pengarahan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan
10. Seluruh Staff The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua – Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. I Gusti Lanang Putu Adnyana dan I Gusti Ayu Agung 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 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, 2 Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL LUAR	i
HALAMAN SAMBUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Manfaat Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
E. Sistematika.....	10
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI	12
A. Hotel	12
1. Pengertian Hotel.....	12
2. Jenis Hotel.....	13
B. Food and Beverage Department	17
1. Pengertian Food and Beverage Department	17
2. Bagian – bagian Food and Beverage Department.....	18
C. Pengertian dan Fungsi Food and Beverage Service	19
1. Pengertian Food and Beverage Service	19
2. Fungsi <i>Food and Beverage service</i>	19
D. Pengertian dan Jenis - jenis <i>Restaurant</i>	20
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	20
2. Jenis–Jenis <i>Restaurant</i>	20
E. Pengertian Lunch.....	23
F. Pengertian dan Jenis Menu	24
1. Pengertian Menu	24
2. Jenis-Jenis Menu.....	24
G. Pengertian dan Jenis Tamu	26
1. Pengertian Tamu	26
2. Jenis-Jenis Tamu	27

H. Pengertian dan Fungsi Hostess	29
1. Pengertian Hostess	29
2. Tugas Hostess	29
I. Pengertian Penanganan	30
BAB III	31
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	31
A. Lokasi dan Sejarah The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali.....	31
1. Lokasi The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali.....	31
2. Sejarah The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali.....	32
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali	32
1. Bidang Usaha The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali	32
2. Fasilitas Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali	34
C. Struktur Organisasi The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali	45
BAB IV	53
PEMBAHASAN	53
A. Penanganan Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu Untuk FIT	
Guest di Soleil Restaurant The Mulia, Mulia Resort, and Villas Nusa Dua	53
1. Tahap Persiapan	54
2. Tahap Pelaksanaan	58
3. Tahap Akhir.....	63
B. Kendala – Kendala Yang Dihadapi Oleh Hostess Dalam Penanganan Luxury	
Escape Package Benefit Lunch Set Menu Di Soleil Restaurant The Mulia, Mulia	
Resort And Villas Serta Cara Mengatasinya	64
1. Terdapat Kesalahpahaman Oleh Tamu Mengenai <i>Luxury Escape Package</i>	
64	
2. Terjadinya pengambilan package yang <i>double</i>	66
3. Kesalahan dalam pemberian menu	67
BAB V.....	69
PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan.....	69
1. Penanganan luxury escape package benefit lunch set menu dibagi menjadi	
3 tahap, meliputi :	69
2. Kendala – kendala yang dihadapi dalam penanganan <i>luxury escape</i>	
<i>package benefit lunch set menu</i> untuk FIT di Soleil restaurant.....	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	33
Tabel 3.2 Restaurant.....	33
Tabel 3.3 Bar	33
Tabel 3.4 Meeting Room.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali	31
Gambar 3.2 Struktur Organisasi The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali	46
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food & Beverage Department	46
Gambar 4.1 Standard Grooming	55
Gambar 4.2 Billing Comment Luxury Escape Package.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Accommodations	73
Lampiran 2 Activities	74
Lampiran 3 Dining	75
Lampiran 4 Weddings	77
Lampiran 5 Meetings	78
Lampiran 6 Standar <i>grooming, billing comment, stopper card</i>	79

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Sulastiyono (dalam Susepti, Hamid & Kusumawati, 2017) Hotel merupakan bentuk akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersil, yang diberikan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan, penginapan serta layanan makan dan minum. Hotel menjadi pilihan populer bagi wisatawan mancanegara karena menyediakan berbagai fasilitas dan layanan termasuk makanan dan minuman, ruang konvensi, fasilitas rekreasi, olahraga, layanan bisnis, keuangan, perbelanjaan, dan fasilitas penunjang lainnya. Namun, persaingan di sektor hotel di Bali semakin ketat karena banyaknya pilihan. Oleh karena itu, hotel harus memberikan penanganan dan pelayanan yang efisien guna memastikan kenyamanan para wisatawan.

Salah satu hotel yang memberikan kenyamanan di Bali adalah The Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali. The Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali adalah salah satu hotel yang terletak di kawasan Nusa Dua dengan total 13 jenis kamar, 9 jenis *restaurant*, 5 jenis bar, dan 13 jenis *meeting room*. Selain itu, The Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali juga memiliki berbagai fasilitas pendukung lainnya seperti Mulia SPA, *fitness centre*, Mulia Kidz, dan *Giftshop*. Dalam pengelolaannya, The Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali membutuhkan sumber daya manusia yang berperan penting pada operasional hotel tersebut. The Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali terdapat beberapa department, meliputi Front Office Department, Accounting Department, Engineering Department, Security Department, Human

Resources Department, Food and Beverage Service Department dan juga Housekeeping Department.

Food and Beverage Service Department adalah department yang berfungsi untuk menangani pelayanan dan penyajian makanan serta minuman dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu serta mendapatkan keuntungan secara finansial. Food and Beverage Service di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua – Bali memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu khususnya di Soleil restaurant. Soleil Restaurant merupakan salah satu outlet food and beverage yang menawarkan menu dengan cita rasa Mediteranian (France dan Italian) dan Pan Asian (Indonesian, Vietnamese, dan Thailand), yang memiliki konsep a'la carte dan set menu khusus untuk tamu-tamu yang memiliki *package*, khusus pada hari minggu Soleil dibuka dengan konsep buffet untuk *Sunday Brunch*. Buka dari jam 11.00-23.00.

Soleil Restaurant memiliki struktur organisasi seperti Restaurant Manager, Assistant Restaurant Manager, Supervisor, Reception Manager, Captain, Waiter/Waitress, dan Hostess. Hostess di restaurant adalah anggota staf yang bertanggung jawab untuk menyambut tamu yang datang ke restaurant dan mengatur meja untuk makan. Tugas utama seorang hostess meliputi menyambut tamu dengan ramah, mengarahkan mereka ke meja yang tersedia, mengelola reservasi, dan memastikan *flow* tamu yang datang lancar di area Restaurant. Mereka juga memberikan informasi mengenai pertanyaan tamu tentang menu serta memberikan informasi tentang restaurant. Hostess juga melakukan koordinasi dengan Waiter/Waitress khususnya dalam memberikan informasi terkait *billing comment*,

pemberian menu kepada tamu, dan prosedur menangani tamu yang memiliki *package* seperti tamu yang melakukan reservasi melalui Luxury Escape. Luxury Escape adalah agen perjalanan *online* yang bekerja sama dengan The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, dimana reservasi penginapan dan tiket pesawat yang berkantor pusat di Melbourne, Australia dan didirikan tahun 2009, dengan menawarkan harga yang eksklusif. *Luxury Escape* merupakan paket perjalanan yang memberikan fasilitas akomodasi serta *benefit food & beverage service* yang nantinya dapat di *claim* di *restaurant* tertentu. Salah satu *benefit food & beverage service* yang diberikan adalah *benefit 1x lunch set menu* di Soleil restaurant, tamu yang datang ke Soleil restaurant yang memiliki *package* tersebut pertama kali akan dilayani oleh hostess dengan menanyakan nomor kamar kemudian hostess akan melakukan konfirmasi bahwa tamu tersebut memiliki *benefit lunch or dinner, dan untuk lunch set menu* di Soleil Restaurant, dan tamu akan mendapatkan *set menu* berupa 3 (tiga) *courses* dengan nominal yang sudah didapatkan sebesar Rp.500.000,00 per orang, namun untuk minumannya akan dikenakan *additional charge*, sedangkan jika memilih *dinner* tamu akan mengambil *buffet* dengan tarif yang sudah ditentukan yaitu sebesar Rp. 500.000, per orang yang dapat diambil di The Cafe restaurant atau Table8 restaurant.

Penanganan *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* memiliki perbedaan yang begitu signifikan jika dibandingkan dengan topik yang diangkat dari Tugas Akhir sebelumnya. Tugas Akhir yang menjadi pembanding adalah Tugas Akhir yang disusun oleh Suari (2023) dengan judul *Pelayanan Set Menu Courses Luxury Escape Package* di Restaurant Izakaya By Oku The Apurva Kempinski

Bali. Persamaan Tugas Akhir ini dengan Tugas Akhir sebelumnya yaitu sama-sama membahas mengenai *Set Menu Courses Luxury Escape Package*, sedangkan perbedaannya yaitu pada Tugas Akhir tersebut yang dibahas adalah penanganan luxury dimana sumber data berasal dari *voucher* yang dibawa oleh tamu, serta perbedaan pada menunya, Sedangkan pada Tugas Akhir ini yang dibahas adalah penanganan *luxury escape package* dimana sumber data berasal dari sistem opera. Kemudian Tugas Akhir lainnya yang menjadi pembanding adalah Tugas Akhir yang disusun oleh Ratnawati (2019), dengan judul Prosedur Pelayanan Tamu *Lunch Steak Package* Pada Lagoon Restaurant Di Ayodya Resort Bali. Adapun persamaan Tugas akhir ini yaitu sama-sama membahas mengenai *lunch package*, sedangkan perbedaannya terletak pada jenis menu yang dibahas Tugas Akhir tersebut yang hanya membahas mengenai paket menu steak, sedangkan Tugas Akhir ini tidak membahas mengenai steak dalam menu benefit lunch set menu, melainkan menu-menu yang telah disediakan dalam luxury escape package yaitu *mediteranian cuisine* dan *pan asian cuisine*. Selain itu, steak tidak dimasukkan kedalam *package* ini karena *steak* harganya di atas Rp. 500.000,00 , sedangkan nominal *package* yang tamu dapatkan sebesar Rp. 500.000,00 saja.

Yang terakhir topik yang menjadi pembanding yaitu Tugas Akhir yang disusun oleh Muliartini (2021), dengan judul Prosedur Pelayanan *Lunch Set Bento Menu* Oleh Pramusaji Pada Izakaya By Oku Di The Apurva Kempinski Bali, adapun persamaan yang dimiliki oleh Tugas Akhir ini adalah pembahasannya mengenai *Lunch Set Bento*, dimana *menu* yang dihidangkan berupa *set menu*, sedangkan yang mana perbedaannya terletak pada jenis restaurantnya yang

merupakan Japanese restaurant dengan menu yang disuguhkan berbeda seperti *set bento* yang didalamnya berisi set sushi, chicken karage, dan nasi, sedangkan dalam Tugas Akhir ini menu yang dibahas mengenai set menu mediteranean pan asian.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun tugas akhir dengan judul Penanganan *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk *Fit Guest* di Soleil Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua – Bali yang ditangani oleh *Hostess* dengan harapan mampu memberikan manfaat kepada pembaca dan mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan dan dipersiapkan saat menangani *luxury escape package benefit set menu* serta berbagai kendala yang dihadapi pada saat menangani tamu yang memiliki *package* tersebut.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah penanganan *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk *FIT Guest* di Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort, and Villa Nusa Dua-Bali?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi saat menangani *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk *FIT Guest* di Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort, and Villa Nusa Dua-Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk *FIT Guest* di Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort, and Villa Nusa Dua-Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Menjelaskan Penanganan *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk FIT *Guest* di Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort, and Villa Nusa Dua-Bali.
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi Hostess dalam menangani *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk FIT *Guest* di Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort, and Villa Nusa Dua-Bali.

2. Manfaat Penulisan

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

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Menjadi salah satu persyaratan akademis yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan program Diploma 3 di Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Memberikan kontribusi dalam meningkatkan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan di bidang *Food and Beverage Service*.
 - 3) Memberikan pemahaman rinci tentang penanganan *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk FIT *Guest* di Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort, and Villa Nusa Dua-Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pembuatan penanganan *Luxury Package* untuk FIT *Guest*.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk FIT *Guest*.
 - 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk FIT *Guest*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut (Morissan, 2017:143) Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain observasi adalah

kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra, dalam hal ini pancaindra digunakan untuk menangkap gejala yang diamati.

Metode observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan berpartisipasi secara langsung dalam kegiatan industri, mengamati proses secara langsung saat menjalani praktik kerja lapangan, dan mencatat informasi yang diperlukan, terutama yang terkait dengan penanganan *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk FIT *Guest* di Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort, and Villa Nusa Dua-Bali.

b. Wawancara

Menurut (Andra, 2018:118) Wawancara merupakan salah satu penelitian yang merupakan proses untuk memperoleh informasi dengan cara Tanya jawab antara peneliti dengan subjek yang diteliti.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan proses tanya jawab langsung kepada staf *Food and Beverage Service* mengenai isu-isu terkait penanganan *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk FIT *Guest* di Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort, and Villa Nusa Dua-Bali.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Kriyantono (dalam Silvina & Angguntiara, 2018:26-27) menyatakan bahwa studi kepustakaan yaitu metode riset yang menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang bisa

digunakan untuk meneliti, mengurangi, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi, atau peristiwa secara sistematis.

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang relevan dengan *Food and Beverage Service*, serta mencari sumber-sumber tertulis yang terkait dengan penyusunan Tugas Akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut (Moleong, 2016:6) metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaah dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan, Pertama menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan kenyataan jamak. Kedua, metode ini lebih peka dan lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola yang dihadapi

Penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menganalisis data berupa kata-kata dan gambar, bukan angka. Dengan demikian, metode analisis ini sesuai dengan metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis, yang merupakan instrumen untuk analisis deskriptif kualitatif.

Pada Tugas Akhir ini, penulis akan menyajikan hasil analisis data dengan metode penyajian yang bersifat informal dan formal. Cara menyampaikan hasil secara informal adalah melalui formulasi

menggunakan kata-kata umum, sedangkan metode penyajian formal melibatkan penggunaan gambar, simbol atau lambang.

E. Sistematika

Sistematika penulisan dalam penyusunan Tugas Akhir ini dibagi menjadi lima bab. Pembahasan dari sistematika penulisan terbagi atas pendahuluan, landasan teori, dan gambaran umum perusahaan.

1. Bab I Pendahuluan membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan serta sistematika penulisan.
2. Bab II Landasan Teori menjelaskan teori pendukung yang menjadi acuan penulis yaitu pengertian dan jenis Hotel, pengertian dan bagian-bagian Food and Beverage Department, pengertian dan fungsi Food and Beverage Service Section, pengertian dan jenis-jenis *restaurant*, pengertian *lunch*, pengertian dan Jenis *Menu*, Pengertian dan jenis tamu, pengertian dan fungsi *Hostess* serta pengertian dan fungsi *billing system* OPERA, pengertian dan fungsi penanganan
3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan membahas tentang profil hotel, sejarah hotel, struktur organisasi hotel, dan fasilitas hotel
4. Bab IV Pembahasan membahas mengenai persiapan dan pelaksanaan penanganan luxury escape package dengan benefit lunch set menu, serta kendala-kendala yang dialami selama lunch berlangsung dan solusi dalam menghadapi kendala

5. Bab V , Pada Bab ini memuat kesimpulan mengenai penanganan *benefit lunch* set menu serta saran – saran dari segala kendala yang dihadapi.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Penanganan Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu Untuk FIT Guest Di Soleil Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua” maka penulis dapat menyimpulkan tahap – tahap prosedur penanganan sebagai berikut :

1. Penanganan luxury escape package benefit lunch set menu dibagi menjadi

3 tahap, meliputi :

a. Tahap Persiapan

Terdiri dari tiga bagian yaitu, tahap persiapan diri, tahap persiapan area kerja, dan tahap persiapan alat kerja

b. Tahap pelaksanaan

Pada tahap ini dimulai dari hotess yang sudah *standby* di outlet 45 menit sebelum restaurant dibuka, kemudian hostess akan menyambut tamu, lalu menanyakan apakah tamu tersebut sudah membuat reservasi, kemudian melakukan konfirmasi reservasi tamu pada saat mengantarkan tamu ke meja hostess menjelaskan mengenai konsep restaurant, kemudian hostess akan menanyakan mengenai *allergy, dietary*, dan pantangan, kemudian sesampainya di meja hostes akan mempersilahkan tamu duduk. Kemudian melakukan pencatatan di *Gourmat Table*.

c. Tahap akhir

Pada tahap akhir, ada beberapa hal yang dilakukan oleh hostess yaitu, melakukan penutupan seperti mengumpulkan GCC (*Guest Comment Card*), yang berisikan *feedback* dari tamu, lalu hostess akan menginformasikan kepada kasir untuk melayani tamu dalam melakukan pembayaran baik melalui *room charge*, *cash*, maupun menggunakan *card*..

2. Kendala – kendala yang dihadapi dalam penanganan *luxury escape package benefit lunch set menu* untuk FIT di Soleil restaurant

a. Terjadi kesalahpahaman oleh tamu mengenai *luxury escape package*

Terdapat kendala yang cukup signifikan dalam pembahasan terkait kesalahpahaman yang dialami oleh tamu mengenai *luxury escape*

b. Terdapat pengambilan package yang *double*

Hal ini sangat beresiko terjadi, yang mana *benefit package* yang seharusnya hanya bisa di ambil di satu restaurant diambil lagi di restaurant lain tanpa *additional charge*.

c. Kesalahan dalam pemberian menu

Adapun kesalahan dalam pemberian menu, semisalkan tamu yang mendapatkan *benefit lunch set menu* di soleil restaurant seharusnya mendapatkan *set menu*, dimana set menu ini tidak berisi harga, dan dengan nominal package yang didapatkan seharga Rp.500.000,00 tamu tersebut diberikan menu a'la carte, dimana hal ini akan menyebabkan kerugian.

B. Saran

Setelah menjalani Praktik Kerja Lapangan dan melakukan observasi di Soleil restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas, Nusa Dua, penulis mendapatkan pengetahuan serta pengalaman baru. Dari hal tersebut penulis masih mengamati ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam operasional, adapun saran yang penulis berikan terhadap restaurant yaitu :

1. Memberikan layanan tambahan seperti *package* tersebut seharusnya dibuat dalam bentuk *voucher* sekali pakai, agar tamu setelah menggunakan *voucher* tersebut bisa di serahkan ke restaurant kemudian merobek jika sudah selesai terpakai, dan jika tamu memiliki *inclusion* lainnya maka akan diberikan *voucher* baru, sehingga tamu tidak kebingungan.
2. Kemudian alangkah lebih baiknya jika memperbarui *cover menu*, dengan membedakan *cover menu* itu juga akan lebih mempermudah pada saat ramai sehingga menu yang digunakan tepat untuk *preferences* tamu, jika tamu tersebut memiliki *benefit lunch package* maka menu yang diberikan sesuai regulasinya yaitu set menu, sehingga tidak ada kerugian mengenai menu yang nominalnya lebih besar dari *benefit* yang seharusnya didapatkan.
3. Memperbarui sistem dengan menggunakan sistem sistem pemesanan yang diperbarui secara *real-time* dan memiliki fitur untuk mendeteksi dan mencegah *double claim*

DAFTAR PUSTAKA

- Anak Agung Gde Aditya Permana. (2023). *Penanganan Guest Laundry Oleh Laundry Attendant Menggunakan Bahan Pembersih Ramah Lingkungan Di Maya Sanur Resort & Spa.*
- Andri Prasetya. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya. Jogja Resto Dan Galery, 4.*
- Anonim. (2015). *Definisi Hotel menurut Buku Kamus.*
<https://Hotelbaik.Com/Definisi-Hotel-Menurut-Para-Ahli-Dan-Buku-Terbaru/>.
- Ayu Diah Aryaningsih Dharma Suari. (2023). *Pelayanan Set Menu Courses Luxury Escape Di Restaurant Izakaya By Oku The Apurva Kempinski Bali.*
- Binahayati Rusyidi, & Muhammad Fedryansah. (2018). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat. *Jurnal Pekerjaan Sosial, 1*, 155–165.
- Gayuh Yulanda, & Emmita Devi Hari Putri. (2017). Strategi Guest Relation Officer Dalam Penanganan Tamu Yang Menunggu Pelayanan Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu, 8.*
- Gusti Komang Putra Andean. (2022). *Penanganan Set Menu Banquet Service Wedding Party Di The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali.*
- I Wayan Wiwin. (2021). Implementasi Tri Hita Karana dalam Pengembangan Ekowisata Menuju Pariwisata Berkelanjutan di Bukit Cemeng Kabupaten Bangli. *Jurnal Kajian Bali, 11.*
- Muchlisin Riadi. (2019, December 14). *Pariwisata (Pengertian, Unsur, Bentuk dan Jenis Wisata).* Kajian Pustaka.