

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN PELAYANAN EVENT MEETING FULLBOARD  
OLEH PRAMUSAJI DI JIMBARWANA HOTEL**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Widya Gusniantari Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN PELAYANAN EVENT MEETING  
FULLBOARD OLEH PRAMUSAJI DI JIMBARWANA  
HOTEL**



**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Widya Gusniantari Dewi**

**NIM : 21158**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

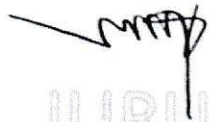
**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN PELAYANAN EVENT MEETING FULLBOARD  
OLEH PRAMUSAJI DI JIMBARWANA HOTEL**

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 31 Juli 2024

Disetujui,  
Dosen Pembimbing I

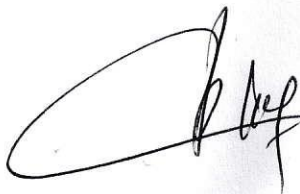
Disetujui,  
Dosen Pembimbing II



**Drs. I Wayan Pugra, M.Par.**  
NIP. 196312312000031002

**Ni Putu Ariningsih, S.E., M.Par.**  
NIP PPK. 199004242023212046

**Mengetahui**  
**Koordinator Program Studi D-III Perhotelan**  
**Politeknik Negeri Bali**



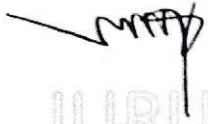
**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd. M. Eng.**  
NIP. 199011112022032009

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PENERAPAN PELAYANAN EVENT MEETING FULLBOARD**  
**OLEH PRAMUSAJI DI JIMBARWANA HOTEL**

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada 31 Juli 2024

Disetujui,  
Dosen Pembimbing I

Disetujui,  
Dosen Pembimbing II

  
**Drs. I Wayan Pugra, M.Par.**  
**NIP. 196312312000031002**

  
**Ni Putu Ariningsih, S.E., M.Par.**  
**NIP PPK. 199004242023212046**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Pariwisata**  
**Politeknik Negeri Bali**






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

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENERAPAN PELAYANAN EVENT MERTING FULLBOARD OLEH PRAMUSAJI DI JIMBARWANA HOTEL

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Pugra.M.Par. NIP. 196312312000031002 iv	
Anggota	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. NIP. 196409151990031003	
Anggota	Ni Putu Ariningsih, S.E., M.Par. NIP PPK. 199004242023212046	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



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



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

Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN  
ORISINILITAS TUGAS AKHIR**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tugas Akhir dengan judul:

**“PENERAPAN PELAYANAN EVENT MEETING FULLBOARD  
OLEH PRAMUSAJI DI JIMBARWANA HOTEL.”**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di dalam naskah Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tugas Akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Amd.) dibatalkan serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (UU No. 20 TAHUN 2003, Pasal 25 Ayat 2 Pasal 70).

Badung, 31 Juli 2024

Mahasiswa



Nama : Ni Made Widya Gusniantari Dewi

Nim : 2115823344

PS : D III Perhotelan

Jurusan Parwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kurnia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul *Penerapan Pelayanan Meeting Event Fullboard Oleh Pramusaji Di Jimbarwana Hotel* dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat untuk bisa mengetahui Penerapan Pelayanan Event Meeting Fullboard Oleh Pramusaji Di Jimbarwana Hotel dengan maksud untuk menguraikan serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 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, Me.Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini
5. I Gede Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan PSDKU Jembrana Jurusan Pariwisata yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini
6. Drs. I Wayan Pugra, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ni Putu Ariningsih, S.E, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Rahmat Hidayat selaku General Manager di Jimbarwana Hotel yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Jimbarwana Hotel untuk mendukung penulisan laporan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Dinda Agustin selaku Human & Resource Manager di Jimbarwana Hotel yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh



informasi di Jimbarwana Hotel untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

10. I Made Agusadhi (Alm) dan Ni Made Seniwati, selaku orang tua penulis yang telah mendukung penulisan laporan Tugas Akhir ini selesai sampai tepat pada waktunya

11. Gusti Lanang Tri Eka Putra Arya Wiguna, selaku pacar yang telah mendukung penulisan laporan Tugas Akhir ini selesai sampai tepat pada waktunya

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 wawasan dan ilmu pengetahuan.

Jemberana, Januari 2024

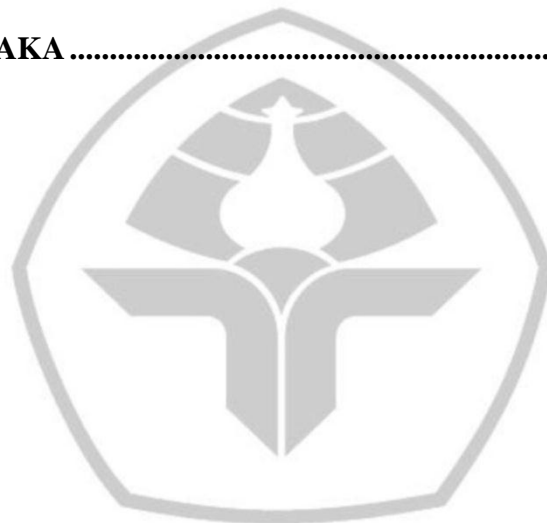
Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN ORISINIL TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	4
3. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	4
4. Metode penulisan tugas akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Jenis – Jenis Hotel.....	9

3. Departemen Hotel.....	17
4. Restoran.....	20
5. Pelayanan .....	23
6. Menu .....	25
7. MICE .....	26
8. Meeting/Rapat .....	27
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>30</b>
<b>A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....</b>	<b>30</b>
1. Lokasi Hotel .....	27
2. Sejarah Hotel .....	31
<b>B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....</b>	<b>32</b>
1. Bidang Usaha .....	32
2. Fasilitas Hotel .....	34
3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
<b>A. Proses Penerapan Meeting Event Fullboard.....</b>	<b>37</b>
1. Breafing.....	37
2. Persiapan.....	38
3. Pelaksanaan.....	39
1) Lunch.....	40
2) Dinner.....	41
3) Breakfast .....	42
4. Closing .....	43

5. Evaluasi .....	43
<b>B. Kendala dan Cara Mengatasi Penerapan Event Meeting Fullboard .....</b>	<b>43</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>46</b>
<b>1. KESIMPULAN .....</b>	<b>46</b>
<b>3. SARAN .....</b>	<b>48</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar .....	29
Tabel 3.2 Penjualan Makanan dan Minuman .....	29
Tabel 3.3 Venue .....	30



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Jimbarwana Hotel .....	31
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Restoran.....	31



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

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

1. Proses Penerapan Pelayanan Meeting Event Fullboard Oleh Pamusaji di Jimbarwana Hotel
  - a. Tahap Briefing, pada tahap ini dilakukan oleh Supervisor Food and Beverage kepada seluruh Staff untuk menyampaikan hasil diskusi dengan General Manager. Supervisor Food and Beverage menjelaskan bagaimana susunan acara ini berlangsung, jumlah orang yang akan datang nantinya, menyampaikan penambahan jumlah karyawan, menentukan apa saja yang menu makanan minuman dan snack yang akan disajikan pada saat event ini berlangsung dan mendiskusikan mengenai job assignment.
  - b. Tahap Persiapan, pada tahap ini pramusaji melakukan persiapan di area Restoran dan area Ballroom, Persiapan Restoran seperti melakukan deep cleaning seluruh area restoran, mempersiapkan Cutleries (Diner Plate, Dinner Spoon, Dinner Knife, Tissue Lipat, Coaster dan Glass), mempersiapkan buah potong berupa semangka dan nanas potong sesuai jumlah orang yang sudah ditentukan. lalu Persiapan di Ballroom terdiri dari Coffe Glass, Tea spoon, Sugar dan Creamer, Mesin Coffe dan Mesin Tea, Notebook, Pensil, Rockglass, Permen dan Air Mineral sesuai dengan jumlah orang yang sudah ditentukan.

- c. Tahap pelaksanaan, pada tahap ini pramusaji melakukan *Job Assigmen* yang disampaikan oleh supervisor food and beverage dimulai dari mensetup keseluruhan area resto, melayani tamu dari lunch hingga breakfast pada keesokan harinya.
- d. Tahap closing, pada tahap ini pramusaji melakukan penghitungan atau pengecekan kembali seluruh peralatan restoran yang sudah digunakan dan meletakkan seluruh peralatan di FB store. Lalu seluruh pramusaji melakukan deep cleaning area restoran untuk memastikan kebersihannya terjaga.
- e. Tahap Evaluasi, tahap ini dilakukan oleh supervisor food and beverage dalam meeting leader setiap bulannya, supervisor food and beverage akan menyampaikan hasil evaluasi mengenai ketercapaian selama event berlangsung baik kualitas pelayanan yang diberikan, faktor pendukung dan faktor penghambat yang terjadi.

Pada Penerapan Pelayanan Meeting Event Fullboard ini memiliki berbagai hambatan seperti kurangnya kapasitas di area restoran, kurangnya equipment yang tersedia maupun kurangnya tenaga staff di restoran. Untuk mengatasi hambatan tersebut pihak hotel menindak lanjuti dengan menambahkan jumlah *equipment* untuk memperlancar jalannya event fullboard, lalu mensetup kursi dan meja didepan restoran, lalu menambah jumlah karyawan atau memanfaatkan tenaga dari Daily Worker dan Trainee.



## B. SARAN

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktek kerja lapangan di Jimbarwana khususnya pada Event Meeting fullboard maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

- a. *Grooming dan Greeting* bisa ditingkatkan lagi, karena bisa menarik dihadapan tamu, diharuskan adanya grooming, dan greeting yang bagus sesuai menurut SOP.
- b. Seluruh staff dan atasan bisa meningkatkan Koordinasi, komunikasi dan kerjasama yang lebih baik lagi, agar tidak terjadinya kekeliruan dan meminimalisir kesalahan pada saat event berlangsung.
- c. Untuk seluruh staff dan atasan bisa menjaga kerjasama denga para Daily Worker dan Trainee, selalu menjaga team work antara atasan dan staff yang terjalin saat ini.
- d. Menambahkan equipment yang dipergunakan untuk bisa mempelancar kegiatan selama *event*.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). Pariwisata & Perhotelan. Bandung : Alfabeta
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H.(2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM
- Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. Jurnal Media Wisata, 17(1),1-8
- Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, dkk.(2021). Pengantar Hotel dan Restoran. Pekalongan : Eureka
- I Nyoman Sudiarta, (2021) Operasional Tata Hidangan sequence Of Service : IPB internasional press
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat
- Sugiarto & Sulartiningrum (1998). Pengantar Akomodasi dan Restoran : PT. Gramedia Pustaka Utama