

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BRAND STANDARD HOSTESS DALAM BREAKFAST DI TAMAN GITA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI RESORT



Ni Putu Novianti Widari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BRAND STANDARD HOSTESS DALAM BREAKFAST DI TAMAN GITA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI RESORT



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

**PELAYANAN BRAND STANDARD HOSTESS
DALAM BREAKFAST DI TAMAN GITA RESTAURANT
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

Oleh
Ni Putu Novianti Widari
NIM 1915823076

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par
NIP 1916510202000121001

Pembimbing II,



Harisal, SS., M.Hum,
NIP 198410012018031001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, KabupatenBadung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Putu Novianti Widari

NIM : 1915823076

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN BRAND STANDARD HOSTESS
DALAM BREAKFAST DI TAMAN GITA RESTAURANT
INTERCONTINENTAL BALI RESORT”**

Benar bebas dari plagiat. 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, Juni 2022

Yang membuat pernyataan



NI PUTU NOVIANTI WIDARI

NIM: 1915823076

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Brand Standard Hostess Dalam Breakfast Di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort” Ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan implementasi brand standard hostess pada taman gita restaurant intercontinental bali resort. Program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali .

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di kampus Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
3. Dr. Drs. Gede Ginaya., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par selaku Ketua Program Studi

Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Politeknik Negeri Bali

5. Dr. I Made Darma Oka, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan bimbingan serta motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Harisal, S.S., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan bimbingan serta motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Pauls Christoph selaku Resort Manager di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Komang Wirawan selaku Learning Manager di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Edi Permana selaku Restaurant Manager di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Komang Budiasa selaku Taman Gita Restaurant di InterContinental yang telah memberikan bimbingan, serta izin untuk memperoleh informasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
12. Bapak I Komang Budiasa, Manager Restoran Taman Gita serta seluruh *staff* Taman Gita Restaurant di interContinental Bali Resort yang telah banyak

memberikan bimbingan, pengajaran dan bantuan kepada penulis dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan.

13. Seluruh staff InterContinental Bali resort yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
14. Bapak I Nengah Sudiarta dan Ibu Made Sukaarti, kedua orang tua tercinta serta teman-teman penulis yang telah mendukung penulis dalam hal doa, moral, semangat dan materi untuk menyelesaikan Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	III
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR LAMPIRAN.....	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
BAB V PENUTUP	9
A. Simpulan	9
B. Saran	10

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kepengurusan	36



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Kamar di InterContinental Bali Resort.....	31
Tabel 3.2 Jenis Restoran di InterContinental Bali Resort	32



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto Uniform InterContinental Bali Resort

Lampiran 2 : Foto Fasilitas Hotel InterContinental Bali Resort



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan di dunia yang memiliki banyak destinasi pariwisata yang terkenal dan menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan. Keindahan alam, seni, adat istiadat dan budaya di Indonesia menjadi daya tarik bagi wisatawan asing maupun lokal untuk berkunjung. Semakin berkembangnya industri pariwisata di Indonesia menjadikan pariwisata berada di peringkat ketiga terbesar sebagai sumber devisa bagi negara. Dengan adanya pariwisata di Indonesia menyebabkan pendapatan negara semakin meningkat dan juga membuka banyak peluang kerja yang berdampak positif bagi perekonomian penduduk di daerah wisata. Indonesia memiliki banyak daerah yang memiliki potensi pariwisata yang baik dan memanfaatkan pariwisata sebagai sumber perekonomian, salah satunya yaitu Bali.

Bali merupakan salah satu daerah di Indonesia yang sampai saat ini masih menjadi tujuan wisata favorit tidak hanya di Indonesia, tetapi seluruh Dunia. Sebagai salah satu daerah tujuan wisata, Bali konsisten menjadikan pariwisata sebagai sektor andalan. Pengembangan pariwisata di Bali secara umum menerapkan konsep pariwisata budaya. Budaya yang terdapat di Bali merupakan salah satu alasan wisatawan untuk datang berkunjung. Selain budaya alasan wisatawan untuk datang berkunjung karena Bali memiliki 2 banyak destinasi wisata yang menarik dan keramah-tamahan penduduk Bali. Pariwisata Bali memiliki banyak sarana pendukung yang dapat menunjang kepuasan dan kenyamanan

wisatawan selama berada di Bali. Salah satu sarana pendukung pariwisata di Bali yaitu akomodasi sebagai tempat tinggal sementara bagi wisatawan yang berada di Bali.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian bangunan untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi juga dengan pelayanan makanan dan minuman, serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Hotel menyediakan berbagai fasilitas yang baik dan lengkap untuk menunjang kepuasan tamu. Selain menyediakan berbagai fasilitas, hotel juga memiliki staf yang berkualitas dan profesional untuk menunjang kenyamanan tamu selama berada di hotel. Di Bali terdapat banyak jenis hotel, mulai dari hotel melati sampai hotel mewah berbintang lima. Keberadaan banyak hotel di Bali menunjukkan bahwa semakin pesatnya pertumbuhan industri perhotelan di Bali, Salah satu hotel terkenal di Bali adalah InterContinental Bali Resort.

InterContinental Bali Resort merupakan resort berbintang lima yang mempunyai beberapa department yang mendukung dalam operasional yang berlangsung. Department yang ada di InterContinental Bali resort yaitu: front office department, housekeeping department, food and beverage service department, food and beverage product department, quality continuous improvement department, human resources department, dan lain sebagainya

Dari banyaknya *department* diatas yang berperan penting dalam operasional di InterContinental Bali Resort, maka dari itu terdapat Brand Standar atau disebut Standar Operasional Prosedur di InterContinental Bali Resort.

InterContinental Bali Resort berada di bawah *brand* terbesar di Dunia yang dinamakan InterContinental Hotel Group (IHG). Brand ini mempunyai Visi “*True Hospitality for Good*” yang mempunyai makna keramah tamahan sejati, pelayanan baik yang diberikan untuk tamu. *InterContinental Hotel Group (IHG)* terdapat *IHG Values “winning ways”* terdiri dari : *do the right thing* (melakukan tindakan yang baik, dan benar sesuai dengan Brand Standard), *show we care* (menunjukkan rasa kepedulian), *aim higher* (menuju target dan cita- cita yang lebih tinggi), *celebrate difference* (Menghargai Perbedaan), *work better together* (bekerja sama lebih baik) dan inilah yang diterapkan dalam kegiatan Operasional di InterContinental Bali Resort terutama di food and beverage service section. Selain Itu brand ini mempunyai istilah *true Hospitality* yang terdiri dari *true attitude* (Sikap yang seharusnya), *true confidence* (Percaya diri), *true listening* (Mendengarkan dengan baik didalamnya terdapat *stop what to do, eyes contact, body language, take a note, repeat, don't interrupt*). Sebelum menjadi keluarga besar InterContinental Bali resort, para trainee dan karyawan akan diberikan pemahaman terkait *IHG Commitment* yang merupakan komitmen *Brand standard* yaitu : *room to be yourself, room to be involved, room to grow, room for you*. InterContinental Bali Resort mempunyai visi “*our guest want to return*” yang mempunyai makna tamu ingin kembali, dengan visi ini para karyawan yang telah diberikan pemahaman terkait brand standard akan menerapkan pelayanan yang baik, benar dan mengutamakan tamu dengan memberikan pelayanan penuh perhatian, dan menunjukkan kepedulian kepada tamu. Sehingga tamu akan merasa dihargai, dan

diperlakukan dengan sangat baik serta ingin kembali menginap di InterContinental Bali Resort Hotel.

Dengan *brand standard* inilah jika semua karyawan dapat menerapkannya dengan baik maka akan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu serta memberikan kesan dan kenangan terbaik bagi tamu sehingga tamu ingin kembali menginap di InterContinental Bali Resort, dan dapat meningkatkan *revenue* hotel.

Food and beverage merupakan *department* yang berperan penting dalam pelayanan serta kualitas makanan dan minuman yang ada di InterContinental Bali Resort. Dan *food and beverage service* merupakan *section* yang bertugas untuk memastikan kenyamanan tamu terhadap pelayanan di Restoran. Terdapat beberapa restoran yang ada di InterContinental Bali Resort antara lain : Taman Gita Restoran, Jimbaran Garden, Sunset Beach Grill, KO Japanese Restaurant.

Taman Gita Restaurant merupakan restoran yang melayani breakfast, dari pukul 06.30 hingga 10.30, Restoran ini menyediakan makanan lokal, regional maupun internasional dari berbagai negara seperti Indonesia, Chinese, Japanese, dan Internasional. Restoran ini juga mempunyai *event floating breakfast* dan makanan yang disajikan yaitu *american breakfast*. Taman Gita Restoran, terdapat beberapa seksi yaitu *cashier*, *hostess*, dan *waitress*. Penulis sebagai *hostess*, mendapat tugas untuk menyambut tamu, memperkenalkan *buffet area*, menawarkan spesial menu kepada tamu, *taking order* dan *closing*. *Hostess* merupakan peran yang penting saat operasional di Taman Gita Restaurant.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dari itu mendasari penulis membuat tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Brand Standard Hostess* dalam *Breakfast* di *Taman Gita Restaurant*, Intercontinental Bali Resort”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan *brand standard hostess* dalam *breakfast* di Taman Gita Restaurant, InterContinental Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi hosstes dalam melakukan pelayanan *brand standard hostess* dalam *breakfast* di Taman Gita Restaurant, InterContinental dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *brand standard hostess* dalam *breakfast* di Taman Gita Restaurant, InterContinental Bali Resort Hotel.
- b. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi *hostess* saat melakukan pelayanan *brand standard hostess* dalam *breakfast* di Taman Gita Restaurant, InterContinental Bali Resort Hotel dan solusinya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penulisan ini diharapkan agar dapat menjadi pedoman maupun *referensi* bagi mahasiswa untuk menambah wawasan di bidang *Food and Beverage Service* serta dapat membantu menunjang kegiatan perkuliahan bagi mahasiswa yang ingin mendalami di bidang perhotelan khususnya di seksi *hostess* di bagian *Food and Beverage Service*.

b. Bagi mahasiswa

adalah salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di kampus dengan dunia industri, serta untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan keterampilan.

c. Bagi perusahaan

Pada industri perusahaan InterContinental Bali Resort diharapkan sebagai masukan serta mengingatkan terkait pentingnya penerapan *brand standard hostess* dan *product knowledge* seorang *hostess* untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendatangkan *revenue* bagi perusahaan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir ini, sebagai berikut:

a. Metode observasi

Penulis mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung kepada *hostess staff*, dan melakukan kegiatan langsung sebagai *hostess* di Taman Gita Restaurant, InterContinental Bali Resort.

b. Metode Kepustakaan

Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mengutip informasi dari berbagai buku, literatur, dan dokumen yang berhubungan dengan penulisan tugas akhir yang diambil dari perpustakaan, internet serta hotel yang bersangkutan.

c. Metode Wawancara

Wawancara adalah mengumpulkan data dengan cara melakukan kegiatan tanya jawab secara langsung kepada staf-staf senior maupun atasan dengan menggunakan wawancara tidak terstruktur terkait standard operasional menjadi seorang *hostess, waitress* (food and beverage service) Taman Gita Restoran di InterContinental Bali Resort.

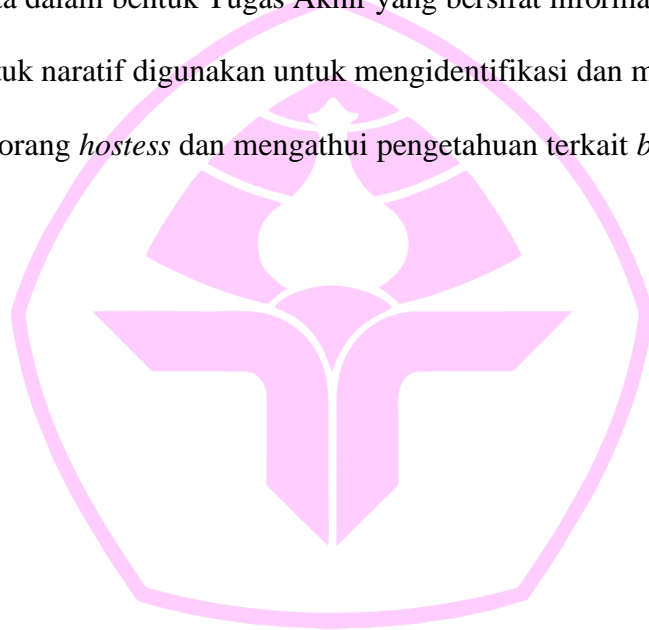
2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu dengan memberikan gambaran dan

memaparkan secara rinci tentang data yang diperoleh selama penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan di InterContinental Bali Resort khususnya *hostess*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian data yang digunakan penulis yaitu menyajikan hasil analisis data dalam bentuk Tugas Akhir yang bersifat informal. Penyajian data dalam bentuk naratif digunakan untuk mengidentifikasi dan memaparkan SOP menjadi seorang *hostess* dan mengetahui pengetahuan terkait *brand standard*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya mengenai pelayanan brand standard hostess di Taman Gita Restaurant, InterContinental Bali dapat disimpulkan:

1. Pelayanan *brand standard hostess* dalam *breakfast* di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort dilakukan melalui tiga tahap yaitu: tahap persiapan, tahap pelayanan, dan tahap akhir.

a. Tahap persiapan terdiri dari: persiapan diri dan persiapan peralatan. Tahap persiapan diri meliputi: persiapan diri, menggunakan uniform yang bersih dan tahap persiapan peralatan meliputi: *turn on pc for pms system, turn on iPad, prepare press reader, magazine*

b. Tahap pelayanan mulai dari brand standard hostess dalam breakfast service meliputi: *demonstrate worldly understanding, share insider wisdom, perform with flair, strive for perfection, escorting the guest*, melakukan *marge table*.

c. Tahap akhir meliputi: *guest satisfaction, thanking the guest*

2. Kendala yang dihadapi *hostess* dalam memberikan pelayanan kepada tamu beserta solusinya yaitu:

a. Peralatan (iPad, noted, dan menu) yang dibawa secara manual. Saat melakukan pelayanan sebagai seorang hostess sesuai brand standard, penulis mengalami kendala saat membawa peralatan seperti iPad, noted paper dan a'la carte menu dengan satu tangan dan membawa semuanya

secara bersamaan sehingga menyebabkan hostess merasa tidak nyaman saat melakukan *taking order*. Hal ini diatasi dengan pihak hostess melakukan latihan secara serius sehingga proses pelayanan terhadap tamu bisa dilakukan secara profesional.

- b. Gangguan koneksi. Saat melakukan pelayanan sebagai seorang hostess sesuai brand standard, hostess mengalami kendala saat *taking order* pada iPad yang saat digunakan terkadang mengalami kendala koneksi internet dan error. Hal ini diatasi oleh pihak hostess dengan melaporkan kepada manager incharge terkait iPad yang mengalami kendala koneksi, sehingga pihak *manager incharge* langsung menindaklanjuti agar tim IT segera memperbaiki.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan kualitas hasil produksi, kinerja staff, dalam pelayanan brand standard hostess di Taman Gita Restaurant, InterContinental Bali Resort yaitu:

1. Penulis menyarankan pihak hotel mempersiapkan box kecil untuk penyimpanan iPad supaya efisien, atau menyediakan iPad yang berukuran lebih kecil supaya hostess mudah untuk membawa iPad tersebut.
2. Penulis menyarankan supaya pihak hotel menambah jaringan koneksi maupun mengecek jaringan koneksi terlebih dahulu sebelum operasional berlangsung.
3. Penulis menyarankan untuk mengoptimalkan sistem iPad yang digunakan dalam operasional supaya lebih efisien dalam melakukan *taking order*.

DAFTAR PUSTAKA

Admodjo, H. Masrum Widjojo. 2018. Pelayanan. Yogyakarta: Andi.

Bagyono. 2014. Pariwisata & Perhotelan. Bandung: Alfabeta.

Bartono dan Ruffino, 2016. Pengantar Hotel dan Restaurant: Politeknik Negeri Bali.

Edi, F. R. (2016). Teori Wawancara Psikodiagnostik. Yogyakarta: LeutikaPrio.

Mertayasa, I. G. (2012). Food and Beverage Service Operational Job Preparation. Yogyakarta: Andi .

Budiningsih, Annayanti. 2017. Tata Hidang. Bogor: Yudhistira.

Marlina, Erna. 2014. Pengantar Pariwisata 1. Bogor: Yudhistira.

Marpaung, Drs. Happy. (2002). Pengetahuan Kepariwisata. Bandung: Alfabeta.

Marsum, W.A. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.

Pendit, Nyoman S. 2003. Ilmu Pariwisata. Jakarta: PT Pradnya Paramita.

Soekresno, dan I.N.R Pendit. 2004. Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI