TUGAS AKHIR

PENANGANAN FLOATING LUNCH DI SIX SENSES ULUWATU

POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Arya Dwi Permana Putra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR

PENANGANAN FLOATING LUNCH DI SIX SENSES ULUWATU

POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Kadek Arya Dwi Permana Putra
NIM 2015823179

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

PENANGANAN FLOATING LUNCH DI SIX SENSES ULUWATU

Oleh
Kadek Arya Dwi Permana Putra
NIM 2015823179

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Dra. I.A. Kd. Werdika Damayanti, M.Par.	**Kanah, S Pd., M.Hum.**
NIP 196405011990112001	**NIP 197004121998022001**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

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

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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Arya Dwi Permana Putra
NIM : 2015823179
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

"PENANGANAN FLOATING LUNCH DI SIX SENSES ULUWATU"

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,

Nama : Kadek Arya Dwi Permana Putra
NIM : 2015823179
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **"Penanganan Floating Lunch Di Six Senses Uluwatu"** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan proses penanganan pesanan *Floating Lunch* pada *Outlet* In Villa Dining di Six Senses Uluwatu.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih penulis kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang sudah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Prof Ni Made Ernawati MATM, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata, kampus Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata, kampus Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Prodi D3 Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Kanah, S Pd., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen di Program Studi DIII Perhotelan atas segala ilmu yang diberikan kepada penulis selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Arnold Pallo sebagai Training Manager atas segala bantuan informasi sebagai data pelengkap untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir penulis.
9. Bapak Komang Yoga Permadi sebagai Restaurant Manager atas ilmunya dan izin untuk pengambilan data demi keperluan Tugas Akhir Penulis.
10. Bapak I Dewa Putu Dodi Mahardika sebagai Asst. IVD dan Banquet atas segala ilmu dalam bidang Villa Dining dan Banquet dan data yang diberikan kepada penulis untuk kelengkapan Tugas Akhir penulis.
11. Bapak I Putu Agus Wiratama sebagai IVD dan Banquet Supervisor atas ilmu dan pengarahan selama di *outlet* In Villa Dining dan data yang diberikan kepada penulis untuk kelengkapan Tugas Akhir penulis.
12. Kedua orang tua penulis yaitu Made Mandiyasa dan Ni Ketut Mulyawati yang telah memberikan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir Penulis.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari kerbatasan 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 semua pembaca baik dari lingkungan Politenik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi **Halaman**

COVER LUAR

COVER DALAM

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **x**

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan 4
D. Metodologi Penulisan 5

BAB II LANDASAN TEORI 7
A. Hotel 7
B. Restoran 11
C. Menu 15
D. Pengertian Pramusaji 16
E. Pengertian Penanganan 17
F. Pelayanan 17
G. Floating Lunch 20

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 21
A. Lokasi dan Sejarah Six Senses Uluwatu 21
B. Sejarah Berdirinya Six Senses Uluwatu 22
C. Bidang Usaha dan Fasilitas Six Senses Uluwatu 23
1. Bidang Usaha Perusahaan 23
2. Fasilitas Hotel Six Senses Uluwatu 23
D. Struktur Organisasi Departemen Food and Beverage Service 27

BAB IV PEMBAHASAN 31
A. Prosedur Penanganan *Floating Lunch* oleh In Villa Dining *Host* di Six Senses Uluwatu 33
B. Hambatan-Hambatan Yang Terjadi Saat Penanganan Pesanan *Floating Lunch* Di Six Senses Uluwatu 53

BAB V PENUTUP..... 59
A. Simpulan 59
B. Saran 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi **Halaman**

Gambar 3.1. Logo Six Senses Uluwatu 21
Gambar 3.2. Struktur Organisasi F&B..... 28
Gambar 4.1. Seragam FBS Six Senses Uluwatu..... 34
Gambar 4.2. *Floating lunch reservation from reservation team* 39
Gambar 4.3. *Captain Order* 41
Gambar 4.4. Perlengkapan *floating lunch*..... 42
Gambar 4.5. *Bill floating lunch*..... 43
Gambar 4.6. *Hot box* 44
Gambar 4.7. *Service Tray*..... 45
Gambar 4.8. *Buggy* Operasional 45
Gambar 4.9. *Floater tray* 46
Gambar 4.10. *Floating Lunch* 49

DAFTAR TABEL

Isi **Halaman**

Tabel 3.1 *Room Inventory* Six Senses Uluwatu 24
Tabel 4.1. Pilihan *set menu floating lunch* 33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Gambar Rocka Restaurant
Lampiran 2 : Cliff Bar
Lampiran 3 : WATU Steak House
Lampiran 4 : Six Senses Spa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 ayat (3) Tentang Kepariwisataan, bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Dari pengertian Pariwisata tersebut maka dapat diambil pengertian bahwa Pariwisata membutuhkan berbagai fasilitas penunjang dan salah satunya merupakan Hotel sebagai sarana menginap para wisatawan yang jauh dari tempat mereka tinggal.

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu- waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7). Salah satu hotel yang sudah ternama dalam memberikan pelayanan *Hospitality* ini adalah Six Senses Uluwatu.

Six Senses Uluwatu adalah salah satu Hotel dan *Resort* yang terletak di wilayah Uluwatu yang sudah terkenal dengan kualitas pelayanan dan keindahan alamnya yang sudah mendunia. Dengan berbagai penawaran yang disuguhkan kepada wisatawan saat menginap di *resort* mewah ini, mulai dari wisata budaya sampai wisata alam yang sudah pasti memberikan kepuasan kepada wisatawan. Dengan kualitas *Villa* dan *Suites* yang dijual, kualitas makanan yang disediakan dan *recreational activities* yang diusung di Six Senses Uluwatu dapat memenuhi

seluruh harapan wisatawan yang datang. Dalam menunjang pelayanan tersebut maka Six Senses Uluwatu memiliki beberapa departemen antara lain: *Food and Beverages Department, House Keeping Department, Front Office Department, Human Resource Department, Finance Department, Sales and Marketing, Sustainability Department*, dan *Engineering Department.*

Food and Beverage Department adalah salah satu departemen yang memiliki peran penting bagi wisatawan karena bertanggung jawab didalam memberikan pelayanan makanan dan minuman yang didalamnya dibagi menjadi *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product. Food and Beverage service* adalah bagian yang memberikan pelayanan penyajian makanan kepada tamu yang berperan besar dalam memberikan pengalaman *dining* yang berkesan kepada tamu yang datang ke *outlet* atau saat memesan makanan dan minuman ke villa, dan ini berpengaruh kepada citra dari *resort* itu sendiri. Pada Six Senses Uluwatu, *Food and Beverage Department* memiliki beberapa *Outlet* yaitu: Rocka Restaurant, WATU Steak House, Cliff Bar, Rocka EDGE, dan In Villa Dining (IVD).

In Villa Dining adalah *outlet* yang bertugas untuk memberikan pelayanan pengantaran makanan dan minuman langsung ke depan pintu villa tamu. Tidak hanya sebatas mengantarkan makanan ataupun minuman, In Villa Dining juga harus memastikan kualitas pelayanan dan pemenuhan keinginan tamu dapat terpenuhi. Keinginan seperti penataan *Mini Bar* di villa, Kebersihan Makanan, ketepatan waktu pengantaran, permintaan *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*, dan

permintaan lainnya. Dalam perkembangannya permintaan tamu semakin variatif, hal ini mendorong munculnya produk yang inovatif seperti *Floating Lunch.*

Floating Lunch adalah konsep dimana makanan *lunch* yang dipesan tamu disajikan di atas *floater* dengan harga IDR 1.700.000 ++ *per-couple.* Disajikan di atas kolam renang dengan hiasan bunga yang menghiasi *floater* dan *flower vase* yang memanjakan mata. Penyajian makanan dilakukan oleh *In Villa Dining host* yang menggunakan *uniform* berwarna putih dengan corak batik pada bagian lengan, celana kain berwarna hitam panjang, dan alas kaki yang berupa sandal berwarna gelap. Penyajian dilakukan dari pinggir kolam dan dapat langsung disaksikan tamu, dan *plating* makanan yang indah membuat *Floating Lunch* ini sering diminati oleh para tamu *resort.* Dengan prosedur yang diawali penanganan pesanan *Floating Lunch,* penentuan jenis *course* yaitu *Indonesian, Western* atau Vegan, penyiapan kelengkapan alat penunjang, prosedur pengantaran, prosedur penyajian, dan sampai dengan *farewell* yang ada di dalam penanganan *Floating Lunch* ini menjadi tolak ukur kualitas pelayanan. Dengan begitu pengetahuan tentang standar prosedur tersebut sangat diperlukan untuk menghindari kesalahan dalam penanganan *Floating Lunch* itu sendiri. *Floating Lunch* juga merupakan suatu pelayanan yang jarang ditemui di Hotel-hotel lain sehingga pelayanan ini juga menjadi pelayanan istimewa di Six Senses Uluwatu. Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir yaitu **“Penanganan Floating Lunch di Six Senses Uluwatu”.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka permasalahan yang dapat penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *Floating Lunch* oleh *In Villa Dining Host* sesuai standar pelayanan di In Villa Dining pada Six Senses Uluwatu?
2. Apa sajakah permasalahan yang dapat terjadi dalam proses penanganan *Floating Lunch* di Six Senses Uluwatu dan bagaimana cara menanganinya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk:

a. Menjelaskan penanganan *Floating Lunch* oleh *In Villa Dining Host* sesuai standar pelayanan di In Villa Dining pada Six Senses Uluwatu.
b. Mendiskripsikan permasalahan yang dapat terjadi dalam penanganan *Floating Lunch* di Six Senses Uluwatu dan cara menanganinya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas Akhir ini dapat berguna sebagai referensi dan bacaan untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya bagi Mahasiswa Jurusan Pariwisata tentang penanganan *Floating Lunch*.

b. Bagi Mahasiswa

Bagi Mahasiswa Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III

pada jurusan Pariwisata di Kampus Politeknik Negeri Bali, dan sebagai media pembelajaran untuk menambah ilmu didalam bidang *Food and Beverage Service* khususnya dalam penanganan *floating lunch*.

c. Bagi Six Senses Uluwatu

Sebagai masukan dalam operasional In Villa Dining terutama dalam mengatasi masalah dalam pelayanan *floating lunch* yang nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *floating lunch*.

D. Metodologi Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah metode observasi, metode wawancara, dan metode studi kepustakaan. Penjelasan mengenai metode-metode tersebut adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek. Dengan pengamatan langsung ini penulis dapat mengamati hal-hal detail tentang standar penanganan *floating lunch* dan juga terlibat langsung dalam penanganan *floating lunch* tersebut

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan sesi tanya jawab dengan para pihak yang memiliki kompetensi dan sudah dianggap ahli dalam penanganan *floating lunch* di In Villa Dining. Pihak-

pihak yang penulis wawancara adalah Restaurant Manager, Assistant In Villa Dining Manager, dan In Villa Dining Supervisor pada Hotel Six Senses Uluwatu.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan, dan membaca dokumen-dokumen, jurnal, *website*, dan kajian kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan bidang yang diambil penulis, mulai dari pengertian Pariwisata dan Hotel, dan penjelasan mengenai materi yang berkaitan dengan *room dining*.

2. Metode dan teknik analisis data

Dalam analisis data penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan memaparkan bagaimana cara penanganan *floating lunch* sesuai standar yang ditetapkan oleh Six Senses Uluwatu di *outlet* In Villa Dining. Data yang didapatkan langsung dari industri dalam bentuk uraian secara sistematik dengan tujuan didapatkannya kesimpulan yang representatif dan mudah untuk dipahami.

3. Metode dan teknik penyajian hasil analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan oleh penulis adalah metode penyajian formal dan informal. Penyajian formal adalah dimana penulis melakukan perumusan dan pemaparan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang, dan penyajian informal adalah pemaparan dengan uraian kata-kata berdasarkan data yang didapatkan penulis.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Kesimpulan dari pembahasan pada Bab 4 sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Penanganan Floating Lunch oleh In Villa Dining Host di Six Senses Uluwatu

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan *floating lunch* di Six Senses Uluwatu, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa proses penangan *floating lunch* di Six Senses Uluwatu dibagi menjadi 3 tahapan. Dimana setiap tahapan memiliki prosedur yang berbeda didalamnya. Ketiga tahapan ini adalah sebagai berikut.

a. Tahap Awal / Persiapan

Tahapan ini dilakukan sebelum mulai bekerja oleh In Villa Dining *host* yang terdiri dari tahap persiapan diri, tahap persiapan area kerja, dan tahap persiapan peralatan kerja.

b. Tahap Pelaksanaan Floating Lunch Di Six Senses Uluwatu

Tahap pelaksanaan ini terdiri dari tahap penerimaan pesanan *floating lunch* oleh In Villa Dining *host,* penanganan *floating lunch* oleh In Villa Dining *host,* Pengantaran *floating lunch* oleh In Villa Dining *host, dan* penyajian *floating lunch* oleh In Villa Dining *host*

c. Tahap akhir

Yaitu tahapan setelah *floating lunch* sudah selesai dan tamu akan melakukan pembayaran. Bagian ini dibagi menjadi dua tahapan yaitu *billing* dan *farewell*.

2. Hambatan-Hambatan yang Terjadi Saat Penanganan *Floating Lunch* di Six Senses Uluwatu

a. Tidak jelasnya suara saat melakukan *taking order floating lunch* yang disebabkan oleh adanya gangguan suara sekitar atau koneksi telefon hotel.

b. Hilangnya koneksi internet.

c. Keterlambatan pengantaran saat *busy hour* (13.00-15.00).

d. Kurangnya *host* yang bertugas pada saat operasional.

e. Masalah pada *buggy* pengantaran.

f. Cuaca yang tiba-tiba berubah,

g. Adanya kelengkapan yang tertinggal saat pengantaran.

h. Tamu tidak berada di dalam villa saat waktu pengantaran.

B. Saran

Dari pembahasan di atas tentang penanganan *floating lunch* maka dapat diberikan beberapa saran yaitu:

1. Menambah *host* pada *outlet* In Villa Dining

2. Menambah dan memperbarui *service buggy*

3. Menambah jumlah *service tray*

DAFTAR PUSTAKA

Adriyanti, A. W. (2018). Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang (Doctoral dissertation). Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang. Diakses 29 Mei 2023.

Arisandi, Y dan Yovita, A. (2009). *Pengaruh Makanan Terhadap Kesehata*n. Jakarta: Eska Media

Bagyono, (2014). *Pariwisata dan Perhotelan.* Bandung: Alfabeta.

Marsum W.A. & Hj. Siti F, (2016). *Professional Waiter (Pramusaji Ahli)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Hurdawaty dan Parantika. (2018). *Managemen Penyelenggaraan Hotel.* Bandung: Alfabeta.

Indrayana. I. B. (2006). Desain Interior Restoran Arma Di Ubud Bali. Institut Seni Indonesia. Denpasar. Diakses 01 Juli 2023.

Kotler, K. (2009). *Managemen Pemasaran 1. Edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Jakarta: PT (Persero) penerbitan dan percetakan

Maluto, & Winang, S. (2014). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Mengatasi Keluhan Tamu Dihotel Quality Gorontalo. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo. Diakses 28 Mei 2023.

Marsum W.A, (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No.11 Tahun 2014 Tentang Standar Restoran. Diakses 28 Mei, 2023, dari https://jdih.kemenparekraf.go.id/katalog-94-Peraturan%

Sandjaja, & Atmarita. (2009). *Kamus Gizi: Pelengkap Kesehatan Keluarga*. Jakarta: Penerbit Kompas.

Sinambela, Lijan Poltak. (2011).*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara

Sujatno, A. B. (2011). *Hospitality: Secret Skill, Attitude and Performance for Restaurant Manager.* Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Trisnawati, (2013). *Tata Hidang 1*, Depok: Penerbit Tim

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 ayat (3) Tentang Kepariwisataan. Diakses 10 Mei, 2023, dari https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_10.pdf.