

TUGAS AKHIR

PENANGANAN LUNCH OLEH PRAMUSAJI PADA JAZZ BY THE SEA EVENT DI REEF BEACH CLUB THE APURVA KEMPINSKI BALI



Ni Kadek Dina Putri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN LUNCH OLEH PRAMUSAJI PADA JAZZ BY THE SEA EVENT DI REEF BEACH CLUB THE APURVA KEMPINSKI BALI



**Oleh
Ni Kadek Dina Putri
2015823021**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN LUNCH
OLEH PRAMUSAJI PADA JAZZ BY THE SEA EVENT
DI REEF BEACH CLUB
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
Ni Kadek Dina Putri
2015823021

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

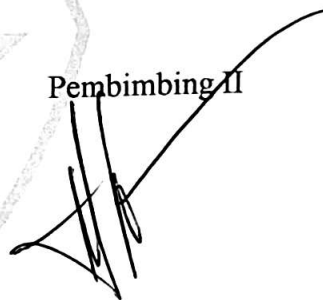
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



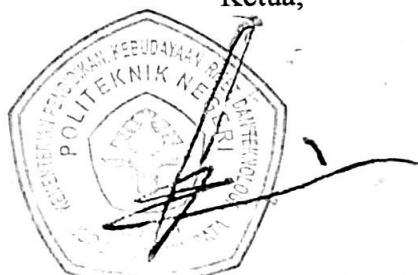
Drs. Dewa Made Suria Antara, M Par
NIP 196409151990031003

Pembimbing II



Kanah, S Pd., M.Hum
NIP 197004121998022001

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, 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 bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Kadek Dina Putri

NIM : 2015823021

Program Studi : D3 Perhotelan

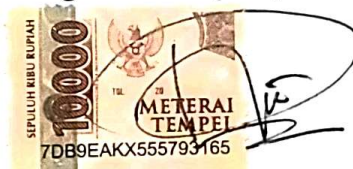
Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul :

**“PENANGANAN LUNCH
OLEH PRAMUSAJI PADA JAZZ BY THE SEA EVENT
DI REEF BEACH CLUB
THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

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

Demikian surat pernyataan yang saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 21 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Dina Putri
NIM : 2015823021
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Penanganan Lunch Oleh Pramusaji Pada *Jazz By The Sea Event* Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali" dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis tentunya mengalami hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan

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

5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M Par., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Kanah, S Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulisan di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Vincent Guironnet, selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Horrison, selaku Director of Quality and People Training yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.
10. Bapak Kris Dirgantara Pidada, selaku asisten manajer Reef Beach Club yang telah memberi kesempatan menangani tamu secara langsung sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.
11. Ibu Yuna, selaku asisten manajer Reef Beach Club yang telah memberi kesempatan menangani tamu secara langsung sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.

12. Para staff Reef Beach Club yang telah membimbing penulis selama melakukan praktek kerja lapangan dan memberikan masukan serta informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Ketut Duwita dan Ibu Ni Kadek Suwartini, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa yang digunakan. 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 semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar.

Badung, 21 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Hotel	9
B. Restoran.....	10
1. Pengertian Restoran.....	10
2. Tipe Restoran.....	11
C. Menu.....	14

1. Pengertian Menu.....	14
2. Jenis-Jenis Menu	15
D. Pramusaji	16
1. Pengertian Pramusaji	16
2. Kualifikasi Pramusaji	17
E. <i>Lunch</i>	19
1. Pengertian <i>Lunch</i>	19
2. Tahap Penanganan <i>Lunch</i>	19
F. Event.....	20
1. Pengertian <i>Event</i>	20
2. Jenis-Jenis <i>Event</i>	21
G. Penanganan.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	23
1. Lokasi Hotel	23
2. Sejarah Hotel	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	25
1. Bidang Usaha Hotel.....	26
2. Pelayanan dan Fasilitas Hotel.....	31
C. Struktur Organisasi Reef Beach Club.....	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Proses Penanganan Lunch Oleh Pramusaji Pada Saat <i>Jazz By The Sea Event</i> Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.....	39
B. Kendala yang dihadapi oleh Pramusaji dalam Penanganan <i>Lunch</i> Pada Saat <i>Jazz By The Sea Event</i>	64
BAB V PENUTUP.....	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	23
Gambar 4. 1 REO <i>Jazz By The Sea</i>	41
Gambar 4. 2 <i>Lay Out Tent Area</i>	42
Gambar 4. 3 <i>Lay Out Area Cabana</i>	43
Gambar 4. 4 <i>Data Fitting Uniform Jazz By The Sea</i>	46
Gambar 4. 5 <i>Set Up Table Indoor Area</i>	50
Gambar 4. 6 <i>Set Up Table Outdoor Area</i>	51
Gambar 4. 7 <i>Tampilan Infrasy</i> s	59

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Tipe-tipe Kamar The Apurva Kempinski Bali.....	25
Tabel 3. 2 Restoran The Apurva Kempinski Bali.....	28
Tabel 3. 3 <i>Meeting Room</i> dan <i>Event Venues</i> The Apurva Kempinski Bali	29
Tabel 3. 4 <i>Wedding Venues</i> The Apurva Kempinski Bali.....	30
Tabel 4. 1 Menu hasil pelaksanaan Food Panel	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Persiapan diri menggunakan *uniform Jazz By The Sea Event*

Lampiran 2 : Gambar *Side Stand*

Lampiran 3 : Gambar pada saat *Food Panel Jazz by The Sea Event*

Lampiran 4: Gambar *Set up Creackers Station*

Lampiran 5: Gambar *Beverage Station*

Lampiran 6: Gambar Menu *Jazz by The Sea*

Lampiran 7: Gambar *Oshibori* untuk tamu

Lampiran 8: Gambar Menu Reguler Reef Beach Club

Lampiran 9: Gambar *Captain Order* dan Contoh Orderan

Lampiran 10: Gambar *Crackers* untuk Tamu

Lampiran 11: Gambar *Cutleries Adjusting*

Lampiran 12: Gambar *Bill cover* dan EDC Mesin

Lampiran 13: Gambar *Trip Advisor Card*

Lampiran 14: Gambar posisi *Stage Jazz Music*

Lampiran 15: Gambar Letak *Kids Corner*

Lampiran 16: Gambar Reef Symphony *Display Station*

Lampiran 17: Gambar Salah Satu *Stand Minuman*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang berjajar di pesisir Pantai Sawangan, Nusa Dua Bali bersama hotel-hotel bintang 5 lainnya seperti Mulia Resort Nusa Dua Bali, The Ritz - Carlton, dan The St Regis Bali Resort. Hotel ini memiliki luas 14 hektar dengan *lobby* yang megah serta penuh dengan sentuhan budaya Indonesia yang kental, itu terlihat dari ukiran khas Indonesia pada bangunan gebyok yang menjadi sekat 4 area serta terdapat replika dari Candi Candra Sangkala yang pada zaman dahulu kala menjadi tempat istirahat oleh Raja Majapahit, Hayam Wuruk. The Apurva Kempinski Bali mulai beroperasi pada februari 2019 hingga kini dan semakin tahun mendapatkan respon positif dari wisatawan yang berkunjung maupun menginap, tercatat bahwa rata-rata *occupancy* setelah pandemi mencapai 65 % sepanjang tahunnya (m.antaranews.com). Status bintang 5 yang melekat pada The Apurva Kempinski tentunya hotel ini memiliki pelayanan yang baik dan fasilitas yang cukup lengkap, serta pelayanan yang ditawarkan yaitu resepsionis 24 jam, binatu, pelayanan *in room dining* 24 jam, *beach activity*, *handcraft activity*, *buggy service*, *free valet service* untuk kendaraan, dan *concierge*. Fasilitas yang tersedia adalah 475 kamar dengan 3 kategori kamar yaitu tipe *Grand Deluxe*, *Suite* dan *Villa*, pusat kebugaran, SPA, *main pool*, *Changing Room*, ATM, *departure lounge*, *Shopping Center*, *Kids Club*, *Kids Pool*, *Chapel*,

Board Room, Ballroom, Business Center serta 9 restoran & bar yaitu Izakaya by Oku (Japanese Restaurant), Bai Yun (Hot Pot Chinese Restaurant), Selasar Deli (Coffee Shop), Koral (Aquarium Restaurant), Reef Beach Club, Pala Restoran (*breakfast*), Kubu Pool Bar, Pala Rooftop Bar dan L'atelier by Cyril Kongo (Bar and cigar lounge).

The Apurva Kempinski Bali memiliki departemen yang lengkap guna memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan yang sudah membayar dengan harga yang cukup tinggi untuk menginap serta menikmati fasilitas hotel yang disediakan. Departemen yang ada di The Apurva Kempinski Bali terdiri dari : *Housekeeping, Front Office, Food & Beverage, Accounting, Finance, IT, Recreation, Security, Sales & Marketing, Purchasing, Engineering*, dan *Human Resource*. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi 2 bagian yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, sedangkan *Steward* tidak menjadi bagian *Food and Beverage Product*. *Food and Beverage Service* adalah bagian yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial. *Food and Beverage Service department* sendiri memiliki tanggung jawab dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkaitan dengan makanan dan minuman kepada para tamu. Pelayanan yang termasuk ruang lingkup *Food and Beverage Service* adalah restoran, *bar, banquet, room service*.

Guna pelayanan yang diberikan harus dilakukan oleh orang-orang yang berpengalaman dalam bidang tersebut agar tidak menimbulkan *complaint* dari

para tamu. Pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan, dapat dilakukan ketika jabatan/posisi dari setiap *staff* atau pekerja telah ditentukan. Jabatan/posisi yang ada di *Food and Beverage Service* ruang lingkup restoran yaitu: *Manager, Assistant Manager, Supervisor, Captain Waiter, Waiter/es, Bar, Runner, Hostess* dan *Cashier*. Jabatan tertinggi sampai terendah akan dapat diketahui dari struktur organisasi atau *Organization Chart* yang telah disusun sedemikian rupa sehingga setiap *staff* mengetahui dan memiliki tanggung jawab sesuai dengan jabatan mereka.

Pramusaji merupakan salah satu jabatan penting yang harus ada di restoran. Pramusaji yang akan menangani tamu secara langsung saat mereka makan dari awal hingga akan meninggalkan restoran, sehingga pramusaji harus memiliki kualifikasi yang baik agar memberikan kesan yang positif kepada tamu. Pramusaji juga berperan sebagai perantara antara bagian dapur dengan tamu dalam hal mengantarkan makanan, maka dari itu mereka harus memiliki pengetahuan menu yang kompleks agar dapat menjelaskan makanan dengan baik dan menjawab semua pertanyaan dari tamu.

Pengadaan *event* di suatu restoran merupakan salah satu teknik promosi agar lebih dikenal oleh pelanggan, seperti halnya di Reef Beach Club. Restoran ini memiliki satu *event* yang menjadi ciri khas yaitu *Jazz By The Sea Event*. *Jazz By The Sea* merupakan suatu *event* yang diselenggarakan di Reef Beach Club setiap akhir bulan dimulai sejak 2021 dengan rata-rata jumlah tamu yang datang yaitu 380-400 orang. Para tamu bisa menonton pertunjukan musik *jazz* sambil menikmati makan siang ataupun malam mereka, dimana waktu makan siang

akan lebih ramai karena area *cabana* yang dibuka. Pada *event* ini juga akan banyak terdapat *stand* minuman local (Bali), seperti Sababay Wine, Canard Beer dan sebagainya yang bisa dinikmati para tamu. Pada saat *event*, menu yang disajikan untuk makan siang dan makan malam merupakan menu yang sama, yaitu menu *ala carte* dan terdapat menu *special* yang disiapkan oleh *chef* berupa *snack & bite* dan *Grill platter* yang bisa dipesan oleh tamu. Peran *Waiter/ess* dalam *event* ini adalah sebagai orang yang menangani makan siang (*lunch*) dan makan malam (*dinner*) para tamu yang hadir.

Berdasarkan latar belakang yang penulis tulis ini dapat diambil topik yang ingin dibahas didalam Tugas Akhir ini yaitu “Penanganan *Lunch* Oleh Pramusaji Pada *Jazz By The Sea Event* Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah :

1. Bagaimanakah proses penanganan *lunch* oleh pramusaji pada *Jazz By The Sea Event* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh pramusaji dalam proses penanganan *lunch* pada *Jazz By The Sea Event* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan bagaimanakah cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Penulisan Tujuan Tugas Akhir ini untuk :

- a. Menjelaskan proses penanganan *lunch* oleh pramusaji pada *Jazz By The Sea Event* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.
- b. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam penanganan *lunch* pada *Jazz By The Sea Event* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah ilmu dan wawasan mahasiswa pada bidang *food and beverage service*.
- 3) Menambah ilmu dan wawasan mahasiswa mengenai penanganan *lunch* oleh pramusaji pada *Jazz By The Sea Event* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi sumber informasi bagi mahasiswa maupun dosen terutama pada Jurusan Pariwisata yang berminat untuk mengetahui proses penanganan *lunch* oleh pramusaji pada *Jazz By The Sea Event* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali
- 2) Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan

mahasiswa maupun dosen yang membaca tugas akhir ini khususnya pada bidang *food and beverage service*.

- 3) Sebagai tolak ukur pemahaman ilmu yang didapatkan di perkuliahan oleh mahasiswa sehingga mengetahui seberapa jauh mahasiswa yang bersangkutan memahami serta mengikuti perkuliahan.

c. Bagi Perusahaan

Tugas akhir yang disusun diharapkan menjadi masukan serta membantu *outlet Reef Beach Club* pada perusahaan untuk lebih teliti dalam menangani *lunch* pada *Jazz By The Sea Event*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melihat, mengamati serta ikut serta dalam penanganan *lunch* pada saat *event* berlangsung. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menangani secara langsung *lunch* pada *Jazz By The Sea event*.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan terkait penanganan *lunch* pada *Jazz By The Sea event* kepada staf dan *captain* seperti menu special yang disajikan, *package food and beverage* yang disediakan, dan lain-lain.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan ataupun membaca dari buku buku maupun referensi lainnya yang terkait dengan rumusan masalah sehingga dapat memberikan data tambahan dan pembandingan yang membantu selama proses pembuatan tugas akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, metode dan teknik analisis data akan disajikan menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis dilakukan dengan memaparkan secara detail informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya dari hasil praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali mengenai penanganan *lunch* oleh pramusaji pada *Jazz By The Sea Event* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyusunan tugas akhir ini, metode dan teknik penyajian hasil analisis disajikan menggunakan metode formal dan informal.

a. Metode Formal

Metode formal adalah penyajian hasil analisis dengan cara menyertakan gambar serta tabel yang terkait dalam penanganan *lunch* oleh pramusaji pada *Jazz By The Sea Event* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Informal

Metode Informal adalah metode penyajian hasil analisis dengan cara menjabarkan informasi dengan menggunakan uraian kata atau kalimat dan

terstruktur mengenai penanganan *lunch* oleh pramusaji pada *Jazz By The Sea* *Event* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan tamu *lunch* pada saat *Jazz By The Sea Event* di Reef Beach Club memiliki 3 tahapan yang harus dilakukan. Adapun tahapan dalam penanganan tamu *lunch* pada saat *Jazz By The Sea Event* di Reef Beach Club yang dimaksud adalah:

- 1) Tahap Persiapan

Tahap persiapan meliputi , tahap persiapan sebelum hari *event* berlangsung yang perlu dilakukan yaitu : membaca dan memahami REO restoran, memahami *lay out* restoran , mengikuti *food panel*, melakukan *fitting uniform*,. Tahap persiapan di hari *event* berlangsung dibedakan menjadi 2 tahap yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan operasional. Tahap persiapan diri yang perlu dilakukan yaitu memastikan bahwa *grooming* Pramusajisesuai dengan standar yang berlaku di hotel dan tubuh bersih serta wangi. Untuk tahapan operasional yang dimaksud yaitu mempersiapkan alat makan, mempersiapkan meja, mempersiapkan *beverage station*, mempersiapkan *food station*, dan mempersiapkan *side station*. Semua tahapan persiapan yang dilakukan bertujuan untuk memudahkan Pramusajidalam menangani tamu *lunch* pada saat *Jazz by The Sea Event*.

2) Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan tahapan dalam menangani tamu *lunch* pada saat *Jazz by The Sea Event* dari sejak tamu datang hingga meninggalkan restoran. Adapun tahapan yang dimaksud yaitu: menyambut tamu (*welcoming the guest*), mengantar tamu (*escorting the guest*), memberikan handuk tangan (*giving hand towel*), memberikan menu (*present the menu*), mengambil pesanan tamu (*taking order*), masukkan orderan di system (*Punch Order at Infrasy*), menambahkan *cutleries* (*adjusting cutleries*), menyajikan kerupuk dan sambal (*serve crackers and sambal*), menyajikan minuman (*serve the drink*), menyajikan makanan (*serve the food*), melakukan *quality check* (*do satisfaction*), *clearing up*, menyajikan makanan penutup (*serve the dessert if any*), membawakan tagihan (*presenting the bill*), *farewell the guest*.

3) Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan tahapan yang dilakukan setelah tamu meninggalkan restoran yaitu mulai membersihkan meja dan menatanya kembali. Semua pekerjaan akan dibagikan kesemua orang seperti *food runner* akan membersihkan *back area*, *beverage runner* membawa gelas-gelas kotor ke bar, team kabana akan mulai menutup serta membersihkan kabana. Dilanjutkan dengan mempersiapkan area makan untuk *dinner operational*.

2. Kendala yang dihadapi oleh pramusaji ketika menangani tamu *lunch* pada *jazz by the sea event* di Reef Beach Club antara lain:

- a. Kurangnya persediaan *cutleries* saat *event* berlangsung, solusi dari kendala ini adalah meminjam di outlet lain seperti pala restoran dan kubu pool bar atau melakukan peminjaman *cutleries* kepada pihak *steward*.
- b. Kesulitan membedakan tamu yang memiliki *free flow drink package*, solusi dari kendala ini adalah konfirmasi kembali kepada tamu apakah mereka memiliki *package* atau tidak, jika tidak tawarkan untuk memilikinya.
- c. Kurangnya tenaga kerja bagian *beverage runner* saat penanganan *lunch* pada *jazz by the sea event*, solusi dari kendala ini adalah menarik salah satu team yang *incharge* di *food runner*.
- d. Keterbatasan uniform, solusi dari kendala ini pada saat *event* berlangsung adalah menggunakan *uniform* yang tersisa walaupun ukuran yang digunakan sedikit longgar.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis mengenai kendala-kendala yang terjadi ketika menangani tamu *lunch* pada *jazz by the sea event* yaitu

1. Saran untuk kendala terkait kekurangan *cutleries* pada saat *event* berlangsung yaitu dengan memperkirakan jumlah tamu yang akan datang pada *event* selanjutnya dengan melakukan *forecasting* terhadap data jumlah tamu yang datang pada *event-event* selanjutnya sehingga peminjaman jumlah *cutleries* dapat diperkirakan.
2. Saran untuk kendala mengenai *package free flow drink* yaitu pada *event* selanjutnya berikan penanda kepada tamu seperti gelang atau stiker yang

memilih untuk mengambil *package free flow drink*, hal tersebut akan sangat memudahkan Pramusaji untuk mengenali tamu dan pada saat proses *billing*.

3. Saran yang dapat diberikan untuk kendala kekurangan tenaga kerja pada saat *event* berlangsung yaitu meminta bantuan *support* dari bagian *banquet*.
4. Saran yang dapat diberikan terkait dengan kendala *uniform* yang digunakan tidak sesuai dengan ukuran yaitu, melakukan *briefing* untuk menginformasikan kepada semua pramusaji untuk lebih disiplin dalam pengambilan uniform sesuai dengan ukuran yang sudah ditentukan, dan informasikan mengenai keterbatasan jumlah uniform sehingga mengharuskan mereka untuk mengambil sesuai dengan ukuran.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R., dkk. (2019). *Implementatiom Of Service Culture for Hospitality Industry*. 65(Icebef 2018), 507-510.
- Any, Noor. (2017). *Management Event*. Bandung: Alfabeta
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Pusat Bahasa). KBBI Daring edisi III. (2012). *Digital Ocean*
- Isdana, A. (2020). *Tugas dan Tanggung jawab cook helper dalam penanganan lunch dan dinner* . Jember : Universitas Muhammadiyah.
- Kurian, Gergoe dan Muzumdar, Pratamesh. (2017). *Restaurant Formality and Customer Service Dimensions in The Restaurant Industry: An Empirical Study*. *Atlantic Marketing Journal*, 6, 75
- Marsum, Widjojo Atmodjo dan Siti, F. (2016). *Professional Waiter: Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa, I Gusti Bagus. (2012). *Food and Beverage Service Operational: Job Preparation*. Yogyakarta: Andi.
- Oka, Darma dan Ida Ayu Ketut Sumawindari. (2016). *Banquet*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/Hm.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel
- Putri, Sari Kuncoro, dkk. (2023). *Kreativitas dan Inovasi Dalam Seni Rupa dan Desain*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Sinaga, Firman. (2018). *Restaurant dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi.
- Subakti, Agung Sita. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor*. *Binus Bussines Review*, 5, 49
- Sugiarto. (2002). *MODUL Tahap Pelayanan di Restoran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tambunan, I. B. (2020). *PENANGANAN PERALATAN MAKANAN DAN MINUMAN DI RESTORAN SPOON DINING PADA HOTEL GRAND ASTON CITY HALL MEDAN*. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 7(1), 9-17.
- Uhai, Sabalius & Sinaga, Firma. (2021). *MANAJEMEN EVENT DI DESA WISATA*. Literasi Nusantara.

Wijayanto. D. (2015). Memberi Pelatihan Kepada Pramusaji Tata Boga. Tersedia di <http://www.academia.edu>