

TUGAS AKHIR
PELAYANAN TAMU A'LA CARTE LUNCH CABANA
AREA OLEH SERVER DI REEF BEACH CLUB
THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Ryan Mahendra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR
PELAYANAN TAMU A'LA CARTE LUNCH CABANA AREA
OLEH SERVER DI REEF BEACH CLUB
THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Gede Ryan Mahendra
NIM 2015823052

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**PELAYANAN TAMU A'LA CARTE LUNCH CABANA AREA
OLEH SERVER DI REEF BEACH CLUB
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
Gede Ryan Mahendra
NIM 2015823052

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum.
NIP 199511062022032010

Pembimbing II,



Ir. I.Gusti Agung Sadnyana Putra, M Kom.
NIP 196303231990031001

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 yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gede Ryan Mahendra
NIM : 2015823052
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN TAMU *A’LA CARTE* LUNCH CABANA AREA OLEH
SERVER 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 ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Gede Ryan Mahendra
NIM : 2015823052
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan Tamu *A'la Carte* Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali" dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

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 kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati. MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata 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 penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M.Par. selaku Kaprodi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M.Hum., selaku pembimbing I tugas akhir dari penulis yang memberikan motivasi, saran, serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Ir. I.Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom., selaku pembimbing II tugas akhir dari penulis yang memberikan saran serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis menimba ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Mr. Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk melakukan praktik kerja lapangan dan memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Yuna selaku Assistant Manager Reef Beach Club di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Kris selaku Assistant Manager Reef Beach Club di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

11. Bapak Widiana dan Bapak Gede selaku Restaurant Supervisor yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.
12. Seluruh karyawan Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
13. Komang Bagiastra dan Ketut Suwati selaku orang tua yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Seluruh teman-teman yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari 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 semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metodologi Penelitian Tugas Akhir	5
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Pengelompokan Hotel	8
B. Restoran	12
1. Pengertian Restoran	12
2. Klasifikasi Restoran	12
C. Beach Club.....	16
D. Food and Beverage	16
E. Server	18
F. Pelayanan	20
G. Sequence of Service	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	22
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali	22
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	24
1. Bidang Usaha Hotel	24
2. Fasilitas Hotel	26
C. Struktur Organisasi	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
A. Pelayanan Tamu A'la Carte Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali	47
1. Tahapan Persiapan	47

2. Tahapan Pelaksanaan	51
3. Tahapan Penutupan	57
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi Berkaitan dengan Pelayanan Tamu A'la Carte Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan Cara Pemecahannya	58
BAB V PENUTUPAN	61
A. Simpulan	61
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	22
Gambar 3. 2 Grand Deluxe Room.....	27
Gambar 3. 3 Junior Suite Room.....	28
Gambar 3. 4 Prestige Suite Room.....	29
Gambar 3. 5 Villa.....	31
Gambar 3. 6 Selasar Deli	32
Gambar 3. 7 Izakaya by Oku.....	33
Gambar 3. 8 Baiyun Restoran	33
Gambar 3. 9 L'atelier by Cyril Kongo.....	34
Gambar 3. 10 Pala Restoran.....	35
Gambar 3. 11 Pala Rooftop Bar	35
Gambar 3. 12 Kubu Pool Bar	36
Gambar 3. 13 Reef Beach Club	36
Gambar 3. 14 Koral Restoran	37
Gambar 3. 15 Apurva Spa & Salon.....	38
Gambar 3. 16 <i>Gym atau Fitness Center</i>	39
Gambar 3. 17 Asha Boutique Gallery	39
Gambar 3. 18 Amala & Kimaya <i>Chapel</i>	40
Gambar 3. 19 Apurva Chapel	41
Gambar 3. 20 <i>Swimming Pool</i>	41
Gambar 3. 21 Jalak Family Kids Club	42
Gambar 3. 22 Struktur Organisasi Reef Beach Club	43
Gambar 4.1 <i>Uniform server Cabana server</i>	49
Gambar 4.2 <i>Mise en Place Cabana Area</i>	50
Gambar 4.3 <i>Towel Set-up</i>	50
Gambar 4.4 <i>Jack tray, rectangular tray, dan dump tray set up</i>	51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah fenomena ekonomi yang disebabkan oleh permintaan dan penawaran pengunjung dari penyedia jasa perjalanan (agen perjalanan, penginapan, restoran) untuk produk dan jasa. (Sulastiyono, 2016) Pariwisata sebagai salah satu industri paling menjanjikan di Indonesia, berkembang pesat. Indonesia merupakan daerah tujuan wisata dengan potensi yang sangat besar, mulai dari keindahan alam, peninggalan sejarah dan budaya yang menjadi tulang punggung sektor pariwisata, salah satunya pulau Bali. Bali erat dengan berbagai tarian dan keindahan alam. (Pamungkas & Martini, 2020) Wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Bali untuk terlibat dalam kegiatan pariwisata. Berbagai fasilitas diberikan untuk melayani dan memperlancar kegiatan wisata guna mendukung kegiatan tersebut, salah satunya adalah hotel sebagai jasa penginapan.

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran akan semakin berkembang pesat dengan berbagai jenis produk yang disediakan. Produk tersebut dapat diklasifikasikan seperti produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, spa dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti pelayanan dan keamanan. Hotel adalah bisnis jasa yang menghasilkan laba yang menyediakan penginapan, layanan makanan dan minuman, dan fasilitas lainnya. (Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, 2018) Di Bali terdapat berbagai jenis hotel, mulai dari hotel melati hingga hotel internasional berbintang 5 dengan fasilitas dasar hingga

mewah. Setiap hotel di Bali berlomba-lomba memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pengunjungnya. Kualitas layanan dan fasilitas setiap hotel dirancang untuk menghasilkan pendapatan bagi hotel dengan menjual produk dan layanan seperti makanan dan minuman, spa, dan hal lainnya.

Food & Beverage merupakan salah satu departemen yang terdapat di hotel, yang dibagi menjadi dua bagian yaitu Food & Beverage Product dan Food & Beverage Service. Food & Beverage Service adalah divisi usaha hotel yang menyediakan layanan makanan dan minuman. Food and Beverage Service biasanya dipercayakan untuk menangani permintaan layanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya, baik dari tamu hotel maupun bukan, dan ditangani secara komersial dan profesional untuk memberikan kepuasan pelanggan dan menghasilkan keuntungan (Adelia & Indriani, 2018). Untuk meningkatkan tingkat pelayanan pada hotel maka pelayanan yang diberikan kepada pengunjung harus dimaksimalkan. The Apurva Kempinski Bali menawarkan fasilitas untuk membantu kegiatan operasional khususnya di bidang Food & Beverage. Fasilitas diantaranya 6 restoran, 1 bar dan 1 beach club, diantaranya Selasar Deli, Izakaya by Oku, Baiyun, L'atelier by Cyril Kongo, Pala, Koral, Kubu Rooftop Bar, Reef Beach Club. Semua outlet Food & Beverage tersebut memiliki menu dan cara penyajian yang berbeda seperti pada Reef Beach Club.

Reef Beach Club menawarkan suasana santai serta masakan Asian & Western untuk sarapan, makan siang, dan makan malam, dengan pilihan prasmanan dan *a la carte*. Reef Beach Club sangat bergantung pada kepuasan

setiap pengunjung, sehingga restoran ini selalu memberikan pelayanan yang prima dalam memenuhi semua permintaan pelanggan.

Jenis pelayanan yang digunakan untuk lunch di Reef Beach Club yaitu *Plate Service/American Service*, yaitu pelayanan makanan diatas piring yang sudah disediakan kepada konsumen. Reef Beach Club menerapkan konsep dengan *a'la carte* pada pelayanannya. Pelayanan lunch dengan *a'la carte* menu dapat dilakukan dengan lebih efisien karena pelanggan dapat terlibat lebih langsung sejak mereka memasuki restoran sampai mereka meninggalkan restoran. Pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu di Reef Beach Club tidak memiliki jeda waktu dengan makan malam karena menu dan peralatan yang digunakan tetap sama. Tamu di Reef Beach Club lebih tertarik memesan (makanan favorit) saat makan siang.

Reef Beach Club memiliki 3 section yaitu *indoor area*, *outdoor area*, dan *cabana area*. Para tamu yang datang untuk makan siang dengan maksud bersantai dan melepas lelah sambil menikmati pemandangan pantai yang indah, biasanya akan memilih di area *cabana*. Hal ini dikarenakan di *cabana area* memiliki suasana yang cocok digunakan untuk tamu bersantai. *Cabana area* terbuka untuk umum dimana tidak hanya tamu yang berasal dari hotel yang dapat menggunakan fasilitas *cabana*, namun tamu yang berasal dari luar hotel juga dapat menikmati fasilitas ini.

Server memiliki peranan yang penting dalam memberi pelayanan *lunch a'la carte* menu. Seorang *server* harus mampu berkomunikasi, memahami produk restoran mulai dari segala bentuk makanan ke tamu sampai tahap clear up. Tamu

juga dapat meminta satu pilihan menu bahkan bisa *request* jika tamu memiliki alergi pada makanan tersebut. *Server* memiliki tanggung jawab yang diberikan oleh leader mulai dari menyajikan makanan dan minuman, *clear up* dan *dusting table*.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk menyusun suatu tugas akhir dengan judul “Pelayanan Tamu *A’la Carte Lunch Cabana Area* oleh *Server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan tamu *a’la carte lunch* Cabana Area oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi berkaitan dengan pelayanan tamu *a’la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan cara pemecahannya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan diatas, adapun tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini, yaitu:

1. Tujuan

Penulisan tugas akhir ini bertujuan:

- a. Menjelaskan pelayanan tamu *a’la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan cara pemecahannya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan dan sebagai sarana menambah pengetahuan bagi mahasiswa berkaitan dengan pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar di Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali di masa mendatang.

D. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

- a. Metode Observasi, yaitu menurut KBBI observasi merupakan peninjauan secara cermat, hal ini dapat diartikan bahwa metode observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan melakukan peninjauan secara langsung dan cermat dalam pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh server Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.
- b. Wawancara, menurut Berger (dalam Kriyantono, 2020) wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh periset atau orang yang berharap mendapatkan informasi, maka metode wawancara merupakan pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondenya seperti para *staff* dan tamu.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2014) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Maka teknik analisis deskriptif yaitu

memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang diperoleh di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hotel

1. Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 adalah "salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial." Lawson dalam Larasati (2016: 6) mendefinisikan hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman, serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Berdasarkan kedua pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa, hotel merupakan salah satu akomodasi pariwisata yang memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya yang dikelola.

2. Pengelompokan Hotel

Menurut Larasati (2016: 8) hotel dapat dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

a. Menurut Standar Hotel

- 1) Hotel Internasional, hotel yang pengelolaannya berstandar internasional
- 2) Hotel Nasional, hotel yang pengelolaannya berstandar nasional

- 3) Hotel Semi Internasional, hotel yang pengelolaannya merupakan perpaduan antara standar nasional dan standar internasional
- b. Menurut Operasional (*Operation day*)
- 1) *Around The Year Hotel*, adalah hotel yang beroperasi sepanjang tahun
 - 2) *Seasonal Hotel*, adalah hotel yang beroperasi berdasarkan musim-musim tertentu (Musim panas. Musim dingin, dll)
- c. Menurut Lokasi
- 1) *City Hotel*, adalah hotel yang berlokasi dipertanian, bisa juga sebagai transit hotel
 - 2) *Residential Hotel* adalah hotel yang berlokasi dipinggiran dekat kota besar jauh dari keramaian tetapi mudah dijangkau
 - 3) *Resort Hotel*, adalah hotel yang berlokasi didaerah wisata, didaerah pegunungan (*Mountain Hotel*), didaerah Pantai (*Beach Hotel*), didaerah danau (*Lake Hotel*), didaerah puncak bukit (*Hill Hotel*), didaerah kawasan hutan lindung (*Forest Hotel*)
 - 4) *Higwar Hotel* adalah hotel yang berlokasi di jalur jalan dua kota besar
 - 5) *Airport Hotel* adalah hotel yang berlokasi di area atau sekitar bandara
- d. Menurut Ukuran dan Jumlah Kamar
- 1) *Big Size Hotel* adalah hotel yang memiliki kamar 300 atau lebih

2) *Medium Size Hotel* adalah hotel yang memiliki kamar antara 100 s/d 299

3) *Small Hotel*, adalah hotel yang memiliki kamar dibawah 100

e. Menurut Tarif Hotel

1) *Family Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk tamu keluarga yang biasanya tamunya mayoritas keluarga

2) *Business Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk para usahawan

3) *Transient Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan

4) *Cure Hotel*, adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang menginginkan pemilihan kesehatan

5) *Convention Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk keperluan penyelenggaraan konvensi

f. Menurut Tarif Hotel

1) *Economy Hotel* adalah hotel dengan tarif murah

2) *First Class Hotel*, adalah hotel dengan tarif sedang

3) *De-luxe Hotel* adalah hotel dengan tarif tinggi mahal

g. Menurut Sistem Pelayanan Kamar

1) *European Plan Hotel*, adalah hotel dengan tarif yang merupakan harga kamar saja makan dan minum diperhitungkan tersendiri

- 2) *American Plan Hotel*, adalah hotel dengan tarif yang sudah termasuk sewa kamar dan makan dan minum, yang dalam perkembangannya dikenal dengan
 - a) *Modified American Plan Hotel* yaitu tarif termasuk sewa kamar, breakfast dan lunch/dinner
 - b) *Full American Plan Hotel* yaitu tarif termasuk sewa kamar *Breakfast, lunch dan dinner*
- 3) *Continental Plan Hotel* adalah tarif hotel termasuk sewa kamar dan *continental breakfast*.
- 4) *Bermuda Plan Hotel* adalah tarif hotel termasuk sewa kamar dan *American Breakfast*.

h. Menurut *Star System*

- 1) Hotel berbintang satu (dengan lambang *), hotel dengan jumlah kamar minimal 15 kamar dan tersedia restoran dan bar
- 2) Hotel Berbintang Dua (dengan lambang **), hotel jumlah kamar minimal 20 kamar memiliki minimal satu *suite room*, dan tersedia restoran dan bar
- 3) Hotel berbintang tiga (dengan lambang ***), hotel dengan jumlah kamar minimal 30 kamar, memiliki minimal dua *suite rooms* dan tersedia restoran dan *bar*
- 4) Hotel berbintang empat (dengan lambang ****), hotel dengan jumlah kamar minimal 30 kamar, memiliki minimal tiga *suite rooms* dan tersedia restoran dan *bar* setiap 50 kamar

5) Hotel berbintang lima (dengan lambang *****), hotel dengan jumlah kamar minimal 100 kamar, memiliki minimal 4 *suite rooms* terdapat restoran dan *bar* setiap 100 kamar diantaranya special restoran. Hotel berbintang lima mempunyai tingkatan *Palm, Bronze, dan Diamond*.

B. Restoran

1. Pengertian Restoran

Pengertian restoran menurut Rian Andriani (2017:5) adalah “bangunan komersial yang mempersiapkan pelayanan dan menyajikan makanan dan minuman terhadap publik untuk mendapatkan keuntungan memadai dengan cara presentasi yang atraktif dan dikelola dengan sistem yang profesional”. Sedangkan menurut Marsum WA. (2005:7), mengatakan bahwa restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu baik berupa makanan dan minuman. Berdasarkan kedua pengertian diatas, bahwa restoran merupakan bangunan komersial yang disiapkan untuk pelayanan dan penyajian makanan dan minuman.

2. Klasifikasi Restoran

Menurut Rian Andriani (2017:8), restoran berdasarkan klasifikasi dapat dibagi menjadi 2 yaitu ;

a. Restoran Formal

Restoran formal adalah suatu bentuk restoran yang menggunakan jasa pelayanan serba formal dan dikelola secara profesional dengan cara presentasi yang menarik dan atraktif serta eksklusif. Ciri-ciri/Karakteristik Restoran Formal:

- 1) Restoran dipersiapkan secara formal, penerimaan pelanggan dilakukan berdasarkan sistem pemesanan terlebih dahulu.
- 2) Para pelanggan terikat untuk menggunakan pakaian formal.
- 3) Menu pilihan yang disediakan adalah *Table D'Hote/Classic Menu*, a'la *European Style* yang populer.
- 4) Bentuk pelayanan serba formal seperti: *Russian Service/French Service* atau modifikasi dari kedua *Table Service* tersebut.
- 5) Sebelum makan para pelanggan diberikan jamuan minuman *Apperitif/Cocktails* untuk menambah selera makan di *Cocktail Lounge/Main Lounge* sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh manajemen.
- 6) Jamuan makan umumnya dilakukan berdasarkan waktu yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan pemesanan seperti: *Formal Luncheon/Formal Dinner*
- 7) Secara jelas minuman yang disajikan adalah jenis *Apperitifs* (jenis minuman penambah selera makan) seperti: *Wines/Cocktails Drinks* dan lain-lain yang bersifat *apperitif*.

- 8) Untuk menambah suasana yang mewah, disediakan musik hiburan/pemain piano termasuk penyanyi yang dikenal dengan istilah *Lady Corner*, atau jika di Indonesia disediakan pentas seni tradisional seperti: tari bali tari jaipong, wayang golek untuk menghibur tamu pada saat makan/sesudah makan (khususnya hiburan untuk turis dari mancanegara).
- 9) Harga makanan relatif tinggi dibanding dengan restoran formal.
- 10) Tata letak restoran diatur berdasarkan kebutuhan operasional, biasanya lahan lebih leluasa untuk memperlancar operasional *service* bila pelayanan menggunakan *Gueridon*.
- 11) *Staff In-charge* mayoritas profesional dengan standar kapasitas pelayanan 1 *staff* yang profesional harus dapat melayani minimal 4 *Table Service* (16-20 orang) dengan dibantu oleh *Busboy*/tenaga *Cassunl*.
- 12) Macam/ccontoh restoran formal yaitu, *Main Dining Room, Grill Room Restaurant, Super Club Restaurant, Members Restaurant, Executive, Dining Room Cruises Lines Restaurant, etc.*

b. Restoran Informal

Restoran Informal adalah restoran yang bersifat non formal dalam arti para pelanggan tidak terikat dengan pakaian formal, mereka bebas menggunakan pakaian apa saja. Restoran tersebut bisa

buka 24 jam, memiliki karakteristik cepat saji, makanan yang disajikan di atas piring. Jenis makanan bersifat nasional dan *oriental* serta internasional, sederhana, harga makanan dan minuman relatif murah. Contoh "*Coffee Restaurant*" yang terdapat dalam kelangsungan operasional bisnis hotel/di luar hotel. Ciri-ciri/karakteristik Informal Restoran:

- 1) Makanan dan minuman disajikan dalam waktu yang relatif lebih cepat;
- 2) Saat tertentu disediakan prasmanan dikala sibuk banyak tamu, untuk lebih mempercepat pelayanan kepada pelanggan, dimana tamu bisa mengambil sendiri makanan yang diinginkan dengan dibantu oleh pramusaji;
- 3) Melayani pemesanan tempat bila diperlukan;
- 4) Makanan disajikan di atas piring yang telah disiapkan di dapur;
- 5) Bila diperlukan menggunakan hiburan musik (*Life music/Casset Music*);
- 6) *Lay Out Restaurant* diatur sesuai dengan kebutuhan operasional tidak terlalu rapat/tidak terlalu renggang antar meja satu dengan yang lainnya, agar operasional pelayanan berjalan dengan lancar;
- 7) Daftar menu dipajang ditengah meja tidak dipresentasikan kepada tamu untuk mempercepat pelayanan;

- 8) Menu relatif sederhana dan terbatas (nasional dan internasional);
- 9) Staf yang bertugas relatif profesional/semi profesional, 1 staf melayani kurang lebih 3-4 meja = 12-16 pelanggan.

C. Beach Club

“*Beach Club* merupakan suatu perkumpulan beberapa kegiatan yang terdapat di pinggir pantai dan memberikan fasilitas rekreasi dan relaksasi seperti *restaurant, rooftop, bar, lounge*, tempat berjemur, kolam berenang, dan beberapa fasilitas penunjang lainnya.” (KBBI, 2017). Fungsi *Beach Club* yaitu untuk bersantai menikmati keindahan alam yang berada dipinggir pantai sambil melepas kepenatan setelah seharian beraktivitas dan sebagai tempat ber-*selfie* untuk kebutuhan sosial media mereka, juga untuk menikmati keindahan pantai dan pesona laut, serta ombak yang memukau, menikmati sajian minuman beralkohol maupun non alkohol, serta menikmati hidangan makanan yang bervariasi. Sedangkan menurut I Kadek Merta Wijaya dalam Fulviana Martha (2022:10) “*Beach Club* merupakan salah satu tempat hiburan yang cukup terkenal dan ramai dikunjungi oleh masyarakat lokal maupun pendatang dari luar.” Berdasarkan pengertian diatas, bahwa *beach club* adalah suatu tempat hiburan yang berada di pinggir pantai yang bertujuan untuk rekreasi dan relaksasi.

D. Food & Beverage Service

Food & beverage service adalah bagian yang tugas utamanya menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan baik di dalam maupun di luar hotel. Sedangkan menurut (Isdarmanto, 2018) menyebutkan bahwa Food &

beverage service adalah faktor yang paling penting dalam menuju target untuk sukses dan tujuan yang ditetapkan kepada tamu dan pelanggan.

Food & beverage service merupakan salah satu layanan yang paling signifikan disetiap hotel, yang harus melengkapi layanan kesehatan lain yang disediakan dan disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan diet khusus pelanggan untuk alasan kesehatan dan kebugaran.(Giritlioglu et al., 2014)

Menurut (Isdarmanto, 2018), ada beberapa fungsi Food and beverage service yaitu:

1. Melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar,kamar tamu, dan diluar hotel (cattering).
2. Mendatangkan dan meningkatkan *profit* bagi pihak manajemen.
3. Menjaga kebersihan dan keutuhan peralatan Food & Beverage; yang dilakukan oleh *steward*.
4. Memastikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik serta harmonis kepada semua tamu yang datang ke hotel.

Menurut (Waryono, 2018) tindakan food and beverage departement dalam memberikan layanan makanan dan minuman dapat dilihat dari dua perspektif: sempit dan luas. Operasi penanganan makanan dan minuman dilakukan dalam ruang lingkup terbatas, penyelenggaraan kegiatan penanganan makan dan minum tersebut melalui:

1. Food and beverage service Operation
2. Food Production
3. Bar Service Operation

Food and Beverage Service Department bertugas untuk mendapatkan makanan dan minuman di hotel. Oleh karena itu, petugas diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Jika klien menerima layanan yang sangat baik dari personel hotel, mereka pasti ingin membelanjakan uangnya di sana. Selain itu, bagian ini dapat menyediakan makanan dan minuman berkualitas tinggi serta layanan yang menyenangkan. Pelayanan makanan dan minuman dibagi menjadi berbagai sub bagian yang masing-masing memiliki ketentuan dalam pelayanan makanan dan minuman. (Martin, 2020).

Berdasarkan definisi food and beverage service dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa food and beverage service merupakan bagian dari hotel khususnya dari food and beverage department yang tanggung jawab utamanya adalah melayani pengunjung sesuai dengan SOP hotel agar tamu merasa nyaman selama berada di hotel.

E. *Server*

1. Pengertian *Server*

Menurut Marsum W.A dan Siti Fauziah (2016: 17), *server* dapat diartikan sebagai:

- a. Seseorang yang melayani makan minum tamu di dalam sebuah restoran;
- b. Seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran dan bar;
- c. Karyawan restoran yang menunggu kedatangan tamu, menyambut dengan ramah, sopan dan akrab, mengantarkan tamu ke tempat

duduk, menarik kursi saat tamu mau duduk. memberikan menu, mengambil dan menuliskan pesanan, meneruskannya ke dapur, mengambil makanan dan minuman serta menyajikannya kepada tamu, mengangkat alat-alat makan yang kotor, memberikan *bill* pembayaran, menyelesaikan pembayaran serta membersihkan meja makan selengkap dan serapi mungkin untuk tamu berikutnya.

Sedangkan menurut menurut Wiwoho (2008), “*server* adalah orang yang bertugas atau bekerja di bidang penyajian makanan dan minuman.” Maka dapat disimpulkan bahwa *server* merupakan seseorang yang bertugas dalam melayani makanan dan minuman dalam sebuah restoran, serta melayani tamu mulai tamu datang hingga mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya.

2. Tugas dan Tanggung Jawab *Server*

Menurut (Waryono, 2023), bahwa seorang *server* memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan kelengkapan teknis pelayanan;
- b. Mempersiapkan *set up – mise en place*;
- c. Melakukan pelayanan langsung kepada tamu dari *captain* untuk diteruskan kepada *kitchen*;
- d. Menyajikan hidangan kepada tamu;
- e. Melaksanakan *clear up* dari meja tamu;
- f. Mempersiapkan dan mengambil kebutuhan *linen napkin, wares, supplies*;

- g. Mengumpulkan dan mengantarkan *soiled linen* dan *dirty dishes* ke *laundry/stewarding*;
- h. Melakukan penyiapan *table set up* dan *clear up*;
- i. Melaksanakan dan mengikuti perintah *captain* dalam menjalankan tugas-tugasnya;
- j. Membersihkan area kerja;
- k. Menjalin hubungan dengan tamu;
- l. Menghadiri *briefing* harian.

F. Pelayanan

Layanan (layanan pelanggan) secara keseluruhan mengacu pada setiap operasi yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan persyaratan konsumen. (Kasmir, n.d.) Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah ikhtiar untuk melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (membantu apa yang dibutuhkan seseorang) (Tim Penyusun, n.d.). Sedangkan menurut Hasibuan, pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. (Harahap et al., 2020). Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan jasa dengan melayani kebutuhan serta memenuhi harapan orang lain.

G. *Sequence of Service*

Sequence of service merupakan tahapan dalam memberikan pelayanan sejak tamu datang sampai meninggalkan restoran, oleh karena itu untuk memberikan rasa aman kepada tamu maka diperlukan standar operasional prosedur. (Nurlela et al., 2022). Sedangkan menurut (Wibawa & Mathilda, 2023), sequence of service adalah serangkaian prosedur yang dirancang untuk memberikan pengalaman yang konsisten dan memuaskan kepada para tamu, mulai dari sambutan awal hingga penutupan makanan atau minuman. Dari pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan, sequence of service adalah prosedur yang digunakan dalam pelayanan mulai dari tamu datang hingga pada saat penutupan pelayanan.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Lokasi dan Sejarah Hotel

1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali

Hotel The Apurva Kempinski Bali, berlokasi di daerah Sawangan, Kecamatan Kuta Selatan, Badung, Bali. Berjarak 15 km dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dengan waktu tempuh kurang lebih 30 menit. Adapun alamat lengkap dari The Apurva Kempinski Bali, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali
Sumber : www.kempinskibali.com

Nama : The Apurva Kempinski Bali
Alamat : Jl. Raya Nusa Dua, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Badung,
Bali.
Telepon : 0361-2092288
Website : www.kempinskibali.com

2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di bawah *brand* internasional Kempinski didirikan dengan nama 'Hotelbetriebs-Aktiengesellschaft di Berlin, Jerman, pada 1897 didirikan oleh Berthold Kempinski dengan nama M. Kempinski & Co. Berthold Kempinski pertama kali membuka bisnis *wine merchant* di bawah namanya di daerah Friedrichstrasse kemudian memperluas bisnisnya dengan membangun bangunan restoran yang memiliki beberapa kamar. Berthold Kempinski dan istrinya tidak mempunyai anak laki-laki sebagai penerus perusahaan yang membuat mereka mengundang menantu mereka, Richard Unger, untuk bergabung dalam menjalankan bisnis tersebut. Berthold Kempinski kemudian memindahkan nama pemilik perusahaan ke menantunya, dengan syarat untuk tetap menggunakan nama Kempinski.

Kempinski Hotels saat ini mengoperasikan total 76 hotel bintang lima di 31 negara. Kisaran ini terus diperluas dengan penambahan hotel baru di Eropa, 1 Timur Tengah, Afrika, Asia, dan Amerika tanpa mengabaikan klaim Kempinski untuk eksklusivitas dan individualitas, sehingga menunjukkan kapasitas grup dalam hal ekspansi. Kempinski juga merupakan anggota pendiri *Global Hotel Alliance* (GHA) aliansi merek hotel independen terbesar di dunia.

The Apurva Kempinski Bali memiliki desain arsitektur yang kental dengan ciri khas dan prinsip hidup Pulau Dewata Bali mulai dari menggunakan batu alam, flora lokal Bali hingga mengadopsi konsep Pura

Besakih. Sentuhan keragaman budaya nusantara hadir di desain *lobby* hotel dengan menggunakan elemen kayu dan ukiran khas Jawa. Kata “*Apurva*” diambil dari bahasa Sanskerta yang memiliki arti sesuatu yang unik atau hanya satu-satunya. Keunikan yang dimaksud adalah desain dari The Apurva Kempinski itu sendiri. The Apurva Kempinski Bali menawarkan kemegahan seni dan budaya pada setiap bangunannya tidak hanya menampilkan budaya melalui desain bangunan seluruh *outlet* restoran terinspirasi dari seni dan budaya Indonesia salah satunya yakni *chapel* dengan desain rumah tongkonan dari Sulawesi Selatan dan Reef Beach Club dengan desain Rumah Joglo dari Jawa Tengah. Di area *lobby* terinspirasi dari kerajaan Majapahit yang diberi nama Pendopo *Lobby* yang artinya tempat pertemuan raja dengan tamu atau masyarakat pada zaman dahulu.

B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel

The Apurva Kempinski Bali bergerak dalam bidang jasa *hospitality industry* dengan konsep *resort* atau *villa* serta menyediakan pelayanan makanan dan minuman dengan konsep *luxury* berbintang 5. The Apurva Kempinski Bali memiliki fasilitas dan bidang usaha yang lengkap guna menunjang operasional hotel. Adapun fasilitas dan bidang usaha yang ada di The Apurva Kempinski Bali yaitu:

1. Bidang Usaha The Apurva Kempinski Bali

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa bidang usaha untuk memperoleh pendapatan dan memenuhi kebutuhan tamu pada saat menginap. Bidang usaha yang dikelola dan dimiliki oleh The Apurva

Kempinski Bali yaitu dapat memberikan kepuasan kepada tamu yang tinggal di hotel pada saat menikmati liburan. Adapun bidang usaha yang dimiliki oleh The Apurva Kempinski Bali yaitu:

a. Bidang Usaha Pelayanan Kamar

The Apurva Kempinski Bali menawarkan berbagai jenis pilihan kamar yang memiliki total keseluruhan yaitu 475 kamar terdiri dari 256 kamar Grand Deluxe, 176 kamar *Suite*, 14 kamar Prestige Suite dan 43 Villa.

b. Bidang Usaha Pelayanan Makanan dan Minuman

The Apurva Kempinski Bali juga menyediakan sepuluh *outlet* makanan mulai dari makanan berat hingga makanan ringan, mulai dari kuliner internasional hingga kuliner nusantara. Sepuluh *outlet* diantaranya adalah Izakaya by Oku, Selasar Deli, Baiyun Restaurant, L'atelier by Cyril Kongo, Pala Restaurant, Pala Rooftop Bar, Koral Restaurant, Kubu Pool Bar, Reef Beach Club dan *In Room Dining* yang beroperasi 24 jam.

c. Bidang Usaha Perawatan Tubuh

The Apurva Kempinski Bali menyediakan usaha perawatan tubuh berupa fasilitas spa, perawatan tubuh yang disediakan oleh Apurva Spa meliputi: perawatan rambut, perawatan wajah, perawatan kuku, perawatan badan, serta perawatan tangan dan kaki.

d. Bidang Usaha Penyewaan Ruang Pertemuan

The Apurva Kempinski Bali menyediakan usaha penyewaan ruang pertemuan dengan adanya 3 *meeting room* yaitu: Parang *meeting room*, Kawung *meeting room*, Ikat *meeting room*. Menyediakan 2 board room yaitu Kashi & Kiran *board room*. Menyediakan 1 *Ballroom* yaitu Candi *Ballroom* dan menyediakan 1 *business center*.

e. Bidang Usaha Kebugaran Tubuh

The Apurva Kempinski Bali menyediakan *GYM* atau bisa disebut dengan *fitness center* untuk menunjang usaha kebugaran tubuh yang dilengkapi dengan berbagai macam alat olahraga.

f. Bidang Usaha Pernikahan

The Apurva Kempinski Bali menyediakan 2 tempat pernikahan atau biasa disebut dengan *chapel* diantaranya, Apurva *chapel* dan Amala & Kimaya *chapel*.

2. Fasilitas The Apurva Kempinski Bali

a. Kamar

The Apurva Kempinski Bali selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi tamu baik dari penyediaan akomodasi yang memadai dan kualitas pelayanan. Dari segi penyediaan akomodasi hotel ini menawarkan berbagai jenis pilihan kamar yang memiliki total keseluruhan 475 kamar terdiri dari kamar standar (Grand Deluxe), *Suite*, dan *Villa*. Berikut adalah tipe-tipe kamar yang dimiliki oleh The Apurva Kempinski Bali:

1) Grand Deluxe



Gambar 3. 2 Grand Deluxe Room
Sumber : www.kempinskibali.com

Tipe kamar ini memiliki total 256 unit dengan luas kamar 65-80m². Tipe kamar ini merupakan tipe paling standar atau rendah yang memiliki luas paling kecil diantara tipe kamar lainnya, dan dibagi menjadi beberapa zona yakni tiga dan enam. Tipe kamar ini juga dilengkapi dengan beberapa fasilitas seperti televisi berukuran 55 inch, mesin kopi dan *water cattle*, kemudian kamar mandinya menggunakan *electric toilet*. Tipe kamar ini dibagi lagi menjadi tiga jenis kamar dengan beberapa perbedaan yang dimiliki yakni:

- a) Grand Deluxe, kamar ini merupakan tipe yang paling standar dari kamar grand deluxe, memiliki luas 65 sqm dengan pemandangan taman dan memiliki *balcony* pribadi yang terletak di utara dan selatan wings di lantai 1, 2, 3 dan 5.
- b) Grand Deluxe Ocean Court, kamar ini satu tingkat di atas tipe grand deluxe yang terletak di lantai 2, 3, dan 5 dengan luas dan fasilitas kamar yang sama namun yang

membedakan adalah pemandangannya dengan *ocean court*, yaitu pemandangan ke dalam resort yang ditambah dengan pemandangan tropis.

- c) Grand Deluxe Lagoon, kamar yang paling tinggi di antara tipe grand deluxe lainnya dengan luas kamar yang lebih luas yakni 80 sqm. Tipe kamar ini terletak hanya di lantai satu bagian bangunan zona utara dan selatan dengan akses ke kolam lagoon semi *private*.

2) Junior Suite Room



Gambar 3. 3 Junior Suite Room
Sumber : www.kempinskibali.com

Tipe kamar ini merupakan tipe suites yang memiliki jumlah 176 unit kamar dengan luas 100sqm. Tipe kamar ini memiliki interior yang hampir sama dengan tipe grand deluxe namun kamar ini memiliki beberapa kelebihan pada fasilitas kamarnya yakni kolam renang pribadi dengan ukuran 3x6m, kamar ini juga dilengkapi dengan akses *executive cliff lounge* yang hanya

didapatkan oleh tamu suites. Kamar jenis ini juga dibagi menjadi tiga, yakni :

- a) Cliff Private Pool Junior Suite, merupakan tipe kamar yang paling standar yang terletak di selatan dan utara bangunan hotel di lantai 2 sampai 6 ditambah di lantai 16 dan 17 dengan pemandangan *garden*;
 - b) Cliff Private Pool Ocean Junior Suite, merupakan tipe kamar yang memiliki pemandangan samudra hindia dan resort terletak di *high floor* dari lantai 7 hingga lantai 12 ditambah di lantai 16 dan 17.
 - c) Ocean Front Private Pool Junior Suite, merupakan tipe kamar yang memiliki letak yang berbeda dengan kamar sebelumnya yang terletak di bagian paling depan, dekat dengan pantai di zona tiga dan enam dari wilayah *resort* atau biasa disebut dengan *hammerhead* sehingga jarak menuju pantai dan *main pool* lebih dekat.
- 3) Prestige Suite



Gambar 3. 4 Prestige Suite Room
Sumber : www.kempinskibali.com

Jenis kamar ini hanya berjumlah 14 unit yang masih termasuk dalam tipe *suites* yang memiliki akses ke executive cliff lounge sama dengan tipe kamar junior suite hanya kamar ini memiliki luas kamar 200sqm dan *living room* di dalam kamarnya. Tipe ini juga mendapatkan *complimentary mini bar* dan juga dibagi menjadi tiga, yakni:

- a) The Apurva Prestige Suite, merupakan jenis yang paling standar dari jenis kamar Prestige Suite yang terletak di utara dan selatan bangunan hotel pada lantai rendah hanya di lantai 2 dan 5 dengan *view garden*.
- b) The Apurva Prestige Ocean Suites, tipe kamar ini berada di sisi utara dan bangunan hotel pada lantai atas yakni 7,9,11 dan 17 dengan pemandangan samudra hindia dan juga *main resort*.
- c) Ocean Front Prestige Suite, tipe ini hanya ada 2 kamar yang terletak pada bagian yang sama dengan tipe kamar Ocean Front Private Pool Junior Suite namun yang membedakannya adalah jenis kamar ini terletak di bagian paling atas dari bangunan *hammerhead* dengan luas kamar yang lebih yakni 200sqm.

4) Villa



Gambar 3. 5 Villa

Sumber : www.kempinskibali.com

Villa di The Apurva Kempinski Bali mengambil konsep budaya Indonesia dengan *design* budaya Jawa dan Bali. Akomodasi jenis ini menawarkan *private area* yang memiliki konsep *residence* atau perumahan yang tenang dan terpisah terletak di bagian utama bangunan hotel yang agak jauh dari fasilitas utama. Berjumlah 43 unit, tipe villa ini luasnya 200-1.379 m². Tamu yang memesan jenis akomodasi ini akan mendapatkan beberapa fasilitas, seperti: kolam renang pribadi, taman dan *outdoor shower*, dan akses istimewa ke *Villa Lounge*. Akomodasi ini terbagi atas beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

- a) Nusantara Villa (*Presidential*): 3 Bedroom (1.379m²)
- b) Majapahit Villa: 3 Bedroom
- c) Sriwijaya Villa: 2 Bedroom
- d) Singhasari Villa: 1 Bedroom

b. Restoran

Dalam menarik minat wisatawan The Apurva Kempinski Bali juga menyediakan beberapa fasilitas-fasilitas pendukung untuk menunjang operasional hotel. Misalnya, *resort* ini juga menyediakan fasilitas di bidang restoran dan bar yang sangat terkenal, *resort* ini menyediakan sembilan *outlet* makanan mulai dari makanan-makanan berat hingga makanan ringan, dari kuliner internasional hingga kuliner nusantara. Semua *outlet* yang disediakan ini tidak hanya dapat dinikmati oleh tamu yang menginap tetapi juga dibuka untuk umum dengan tetap harus melakukan reservasi terlebih dahulu. Berikut *outlet-outlet* yang tersedia di The Apurva Kempinski Bali, di antaranya:

1) Selasar Deli



Gambar 3. 6 Selasar Deli
Sumber : www.kempinskibali.com

Selasar Deli merupakan *coffee shop* yang terletak di main *lobby* menawarkan jajanan pasar, minuman dan pastry dari seluruh nusantara, mulai makanan ringan (*lightbites*) hingga ke jamu tradisional. Selasar Deli beroperasi mulai dari pukul 09.00 pagi

sampai dengan 22.00 malam dan pada pukul 14.00 sampai dengan 17.00. Selasar Deli menyediakan layanan *afternoon tea*.

2) Izakaya By OKU



Gambar 3. 7 Izakaya by Oku
Sumber : www.kempinskibali.com

Izakaya by OKU terinspirasi dari restoran pemenang penghargaan OKU Japanese Restaurant Jakarta, restoran ini memunculkan kreasi-kreasinya yang terbaik dalam suasana yang dinamis dan menghibur. Restoran Jepang ini menghadirkan pengalaman makan *open-kitchen*. Para tamu dan juru masak dapat saling berinteraksi untuk kenikmatan yang lebih dalam. Restoran ini hanya melayani makan siang dan makan malam beroperasi dari pukul 12.00 sampai dengan 22.00 malam.

3) Baiyun Restaurant



Gambar 3. 8 Baiyun Restoran
Sumber : www.kempinskibali.com

Baiyun Restaurant merupakan tempat makan yang menyajikan makanan asia khususnya terinspirasi China, dan saat ini populer di Asia Tenggara, menyajikan pelayanan *hot pot*, nama Baiyun berarti awan putih yang berarti ketika *hot pot* menghasilkan panas, dan uapnya mengapung di udara menyerupai awan putih. Restaurant ini beroperasi mulai dari 12.00 siang sampai 10.30 malam.

4) L'atelier by Cyril Kongo



Gambar 3. 9 L'atelier by Cyril Kongo
Sumber : www.kempinskibali.com

L'atelier merupakan *bar* yang terletak di atas lobby di lantai 17, L'atelier baru ini hadir untuk tamu yang dibuat oleh seniman lukis terkenal yaitu Cyril Kongo. L'atelier menyajikan jenis-jenis minuman dan beraneka ragam *cigarette* serta *sisha*. *Bar* ini beroperasi mulai dari jam 06.00 sampai tengah malam.

5) Pala Restaurant



Gambar 3. 10 Pala Restoran
Sumber : www.kempinskibali.com

Pala Restaurant terletak di tengah-tengah kolam panjang utama di antara taman tropis resort, Pala Restaurant menyajikan *live cooking stations* atau tempat memasak yang bisa langsung ditonton dengan beragam pilihan kuliner baik lokal maupun internasional. Tipe Pala Restaurant adalah semi casual dining. Waktu operasional Senin - Minggu, pada pukul:

- a) Breakfast: 06:30-10:30
- b) Sunday Brunch: 12:00-15:00

6) Pala Rooftop Bar



Gambar 3. 11 Pala Rooftop Bar
Sumber : www.kempinskibali.com

Terletak di lantai 2 Pala Restaurant dengan pemandangan Samudra Hindia dan pemandangan hotel The Apurva Kempinski, Pala Rooftop Bar menawarkan tempat untuk *evening cocktail*.

Selain *evening cocktail*, Pala Rooftop Bar juga menyediakan *snack* dan makanan India. Waktu operasional untuk Rooftop Bar adalah pukul 17:00 sampai dengan 24.00.

7) Kubu Pool Bar



Gambar 3. 12 Kubu Pool Bar
Sumber : www.kempinskibali.com

Terletak di dekat kolam renang utama resort yang memiliki luas 60 m². *Bar* ini menyajikan berbagai minuman eksotis hingga beberapa makanan ringan. Kapasitas tempat duduk: 80-100 *sun loungers*. Waktu operasional untuk Kubu Pool Bar adalah dari pukul 09.00 pagi sampai dengan pukul 18:00 sore.

8) Reef Beach Club



Gambar 3. 13 Reef Beach Club
Sumber : www.kempinskibali.com

Dengan lokasi strategis yang berada di tepi pantai, Reef Beach Club menghadirkan kolam renang *infinity* dengan luas 42 meter

dan berbagai hidangan pilihan baik Asia maupun internasional, lengkap dengan pilihan berbagai pilihan minuman kreasi *cocktail* eksotis. Tipe restoran Reef Beach Club adalah *casual dining* dan Reef Beach Club beroperasi dari pukul 07.00 sampai dengan pukul 23:00

9) Koral Restaurant



Gambar 3. 14 Koral Restoran
Sumber : www.kempinskibali.com

Menjadi restoran aquarium pertama di Bali, Koral Restaurant menyajikan hidangan-hidangan eksotis yang diolah dengan bahan-bahan yang segar dengan beberapa menu yang terinspirasi dari hidangan Nusantara. Menyajikan produk-produk *barbecued* yang segar dengan campuran rempah-rempah lokal. Tipe Koral Restaurant adalah *semifine-dining* dengan kapasitas tempat duduk sebanyak 80 orang. Koral Restaurant beroperasi dari pukul 12.00 sampai 15.00 untuk *lunch* dan 17:00 sampai dengan pukul 22:00 untuk *dinner*.

10) *In Room Dining*

The Apurva Kempinski Bali juga menyediakan layanan *in room dining* atau *room service* bagi tamu yang menginap. Layanan *in room dining* buka 24 jam dan memberikan pengalaman *dining* di dalam kamar mereka tanpa harus pergi ke restoran.

c. Apurva Spa & Salon



Gambar 3. 15 Apurva Spa & Salon
Sumber : www.kempinskibali.com

Dengan konsep berdasar filosofi Jawa “Rupasampat Wahyabiantara” – Kecantikan sejati tercapai ketika kecantikan dari dalam dan luar berada dalam harmoni. The Apurva Spa menyajikan pengalaman spa yang tenang dan rileks. Membangun diri sebagai spa yang mewah di Bali, The Apurva Spa menerapkan teknologi kesehatan tradisional menggunakan pengaplikasian lulur dan jamu. Waktu operasional: 09:00-22:00.

d. *Gym* atau *Fitness Center*



Gambar 3. 16 *Gym* atau *Fitness Center*
Sumber : www.kempinskibali.com

Berlokasi di atas tebing dengan pemandangan laut Hindia, *Fitness Center* ini dilengkapi dengan berbagai macam alat kebugaran modern, dan juga tersedia *Personal Trainer*, buka dari jam 06:00-23:00

e. *Asha Boutique & Gallery*



Gambar 3. 17 *Asha Boutique Gallery*
Sumber : www.kempinskibali.com

Galeri ini dijadikan sebagai platform bagi artis-artis Indonesia untuk memperlihatkan berbagai seni dan kerajinan mereka yang terinspirasi dari kekayaan budaya Indonesia. Produk-produk kerajinan termasuk beberapa *brand* lokal pilihan yang terkenal akan keunikan aksesoris, busana, hingga alas kakinya. Satu galeri akan

dijadikan sebagai galeri *pop-up* pilihan yang didesain sebagai *platform* para pengusaha dan pengrajin untuk menampilkan produk-produk unik mereka buka dari pukul 09:00-21:00.

f. Amala & Kimaya Chapel



Gambar 3. 18 Amala & Kimaya Chapel
Sumber : www.kempinskibali.com

Didesain untuk urusan pernikahan yang spektakuler, kedua *chapel* kaca ini berfiturkan pemandangan yang megah oleh laut Hindia. Menyediakan perayaan pernikahan yang lebih privat dan intim. *Chapel* ini berukuran 81.27m² dapat menampung hingga 20 orang.

g. Meeting Room

- 1) Candi Ballroom berkapasitas 900 orang.
- 2) Parang Meeting Room berkapasitas 110 orang.
- 3) Kawung Meeting Room berkapasitas 40 orang.
- 4) Ikat Meeting Room berkapasitas 40 orang.
- 5) Kashi & Kiran Board Room dengan luas 81.27sqm

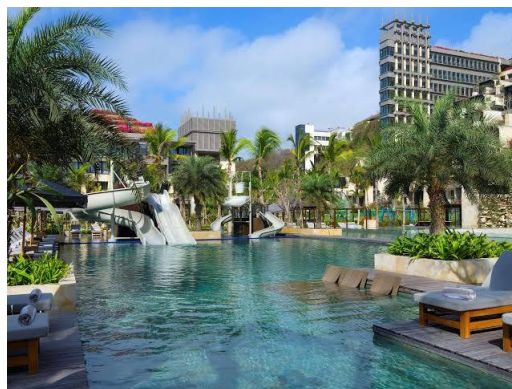
h. Apurva Chapel



Gambar 3. 19 Apurva Chapel
Sumber : www.kempinskibali.com

Desain dari *chapel* ini terinspirasi dari Rumah Tongkonan yaitu rumah leluhur, warisan budaya Toraja, Sulawesi Selatan. *Chapel* ini memiliki bentuk perahu yang menonjol dengan atap yang besar. Kata Tongkonan diturunkan dari kata Toraja, ‘Tongkon’, yang berarti tempat para keluarga berkumpul. Pada sejarah Toraja sendiri, Tongkonan hanya bisa dibangun oleh para bangsawan, sementara rakyatnya tinggal di rumah yang lebih kecil bernama Banua. *Chapel* ini berukuran 214m² dengan kapasitas tempat duduk sebanyak 100 orang.

i. Swimming Pool



Gambar 3. 20 *Swimming Pool*
Sumber : www.kempinskibali.com

Terletak di tengah taman tropis yang disajikan oleh hotel dengan pemandangan laut, *resort* ini memiliki kolam renang dengan panjang 60 meter juga memiliki kolam renang anak yang terletak di sebelahnya. Waktu operasional:

- 1) *Main Pool*: 07:00-19:00
- 2) *Fun Pool (water slides)*: 10:00-18:00
- 3) *Kids & Toddler Pool*: 07:00-19:00

j. Jalak Family Kids Club

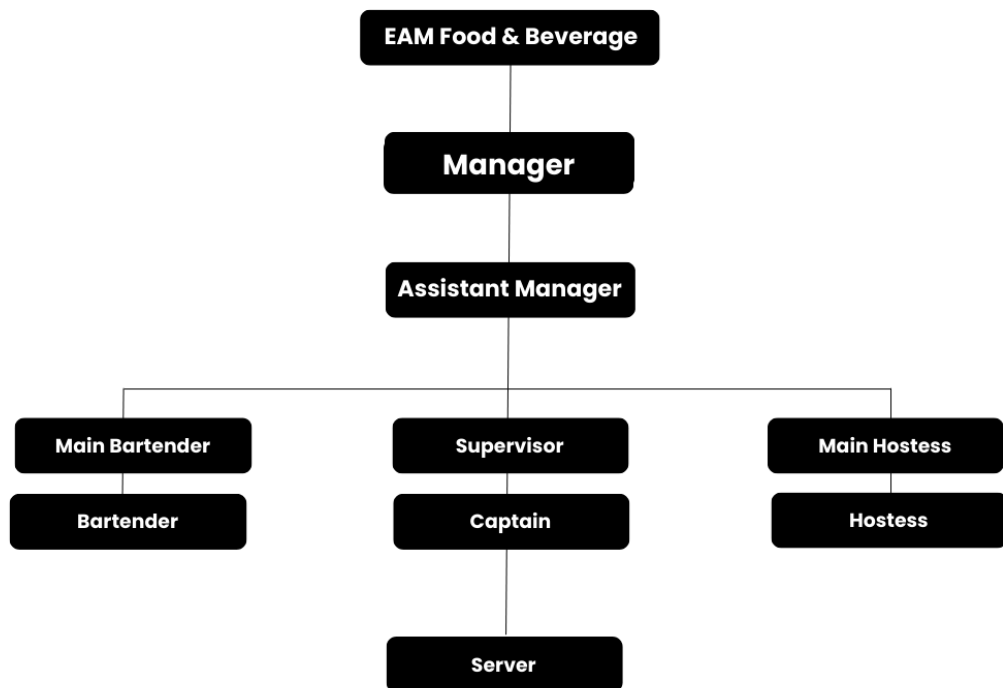


Gambar 3. 21 Jalak Family Kids Club
Sumber : www.kempinskibali.com

Terletak di antara taman tropis hotel, *Kids Club* ini menyajikan beberapa fasilitas yang tersedia untuk menyesuaikan dengan kebutuhan tamu. Mulai dari kegiatan aktivitas anak yang diselenggarakan setiap hari minggunya, hingga jasa perawatan anak seperti *babysitter* yang tersedia untuk melayani tamu.

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu bagan yang menghubungkan tingkatan posisi dalam sebuah organisasi yang bertujuan mengetahui peran dan tugas serta tanggung jawabnya masing-masing. Adapun struktur organisasi dari *F&B Service Reef Beach Club* di The Apurva Kempinski Bali, yaitu:



Gambar 3. 22 Struktur Organisasi Reef Beach Club
Sumber : The Apurva Kempinski Bali

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan, adalah sebagai berikut:

1. *EAM Food & Beverage*

Executive Assistant Manager Food & Beverage bertugas untuk mengontrol serta mengelola seluruh *outlet* yang terdapat pada bagian *Food & Beverage Department* di suatu hotel

2. *Manager*

Manager memiliki tugas dan bertanggung jawab untuk membuat kebijakan operasional yang menyeluruh, seperti merancang rencana promosi atau mengembangkan keterampilan pekerja. Melakukan fungsi management tenaga kerja, termasuk mengatur jam kerja, mengatur kebutuhan staf, serta posisi dan penempatan staf.

3. *Assistant Manager*

Assistant Manager memiliki tugas dan tanggung jawab seperti manager, yaitu mengontrol semua operasional yang ada di Reef Beach Club, membantu manager, serta membuat jadwal kerja kepada karyawan.

4. *Supervisor*

Supervisor memiliki tugas dan tanggung jawab untuk membuat dan memberikan deskripsi kerja kepada karyawan agar pekerjaan dilakukan secara detail dan berjalan sesuai rencana. Mampu memecahkan masalah yang terjadi di restoran. Memberikan motivasi dengan berbagai macam cara mulai dari ucapan hingga perbuatan. Melakukan pengawasan atas kinerja bawahan untuk mencapai hasil yang maksimal.

5. *Captain*

Captain memiliki tugas dan tanggung jawab atas kelancaran operasional di area restoran, Mengawasi kinerja seluruh karyawan agar sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Mengawasi kerapian, kedisiplinan dan ketertiban kinerja. Membantu pekerjaan yang dilakukan supervisor

6. *Main Hostess*

Main hostess memiliki tugas dan tanggung jawab mengawasi seluruh kinerja dari hostess, dan memastikan seluruh *layout table* sudah siap sesuai dengan reservasi restoran

7. *Hostess*

Hostess memiliki tugas dan tanggung jawab atas seluruh reservasi restoran serta menyesuaikan *layout table* untuk reservasi restoran, mencatat data tamu baik itu nama tamu, nomor kamar tamu, nomor telepon tamu, *guest preference*, *guest restriction*, dan *guest pre-order*

8. *Main Bartender*

Main bartender memiliki tugas dan tanggung jawab atas seluruh inventory di bar, memastikan ketersediaan barang di bar, dan mengawasi kinerja dari bartender

9. *Bartender*

Bartender memiliki tugas dan tanggung jawab atas seluruh pesanan minuman di restoran, membuat dan merencanakan menu minuman, melakukan *inventory wine*, *spirit*, dan hal-hal yang diperlukan seorang *bartender*

10. Server/Waiter/Waitress

Server/waiter/waitress memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu melayani tamu, menerima pesanan tamu, memastikan kelengkapan peralatan di area, menjaga area tetap bersih, dan mengantar makanan dan minuman tamu.

BAB IV

PEMBAHASAN

Reef Beach Club merupakan salah satu restoran yang terdapat di The Apurva Kempinski Bali. Reef Beach Club beroperasi dari pukul 07:00-23:00 WITA, dengan pembagian *breakfast* dimulai pukul 07:00-10:30 WITA, *lunch* dimulai pukul 11:00-18:00 WITA, dan *dinner* dimulai pukul 18:00-23:00 WITA. Reef Beach Club menyediakan berbagai macam hidangan lokal dan internasional. Pada saat operasional berbagai tamu mempunyai *preference* seperti saat *lunch* tamu cenderung memilih *cabana area*, hal ini dikarenakan tamu ingin bersantai sekaligus berenang dan bermain pasir dengan anak mereka. Reef Beach Club tidak hanya menerima tamu yang menginap di hotel The Apurva Kempinski Bali saja tetapi menerima tamu dari luar hotel.

A. Pelayanan Tamu A'la Carte Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali

Dalam pelaksanaan pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali, memiliki beberapa tahap antara lain:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahapan awal yang dilakukan sebelum memulai suatu pekerjaan, karena akan mempengaruhi kelancaran operasional dan kualitas dari pelayanan yang akan diberikan kepada tamu. Sebelum memberikan pelayanan kepada tamu khususnya di *cabana area*, *server* di Reef Beach Club akan melakukan persiapan sebagai berikut:

a. Persiapan diri

Dalam standar operasional persiapan diri di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali, seorang pramusaji diharuskan:

- 1) sudah datang 30 hingga 20 menit sebelum waktu bekerja;
- 2) menggunakan *uniform* yang lengkap, rapi, bersih, dan sesuai dengan standar hotel The Apurva Kempinski Bali seperti: menggunakan pakaian Reef Beach Club yaitu seragam berwarna biru serta menggunakan *nametag*. Bagi server *cabana area* akan menggunakan topi, hal ini dikarenakan di *section cabana area* sangatlah panas, sehingga disarankan menggunakan topi pada saat operasional;
- 3) memperhatikan *grooming standard* Reef Beach Club The Apurva Kempinski seperti:
 - a) memastikan kebersihan badan, mulut dan gigi;
 - b) memastikan kuku terpotong dan bersih;
 - c) bagi pria, rambut harus rapi dan dicukur pendek sehingga tidak melewati daun telinga. Sedangkan bagi perempuan rambut harus rapi dan dicepol;
 - d) bagi pria, wajah harus bersih dan tidak berkumis dan berjenggot. Sedangkan untuk perempuan diwajibkan untuk *make-up*;
 - e) menggunakan kaos kaki putih dan sepatu putih;
- 4) menggunakan *parfume* dan *deodorant* sebelum bekerja

Berikut merupakan tampilan dari *cabana server* yang sudah siap bekerja, dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 *Uniform Cabana server*
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023

b. Persiapan Area Kerja

Setelah melakukan tahapan persiapan diri, dilanjutkan dengan melakukan persiapan operasional agar memaksimalkan pelayanan yang akan diberikan kepada tamu. Seorang *server* di Reef Beach Club harus memastikan *mise en place* di section sudah lengkap (gambar 4.2). Kemudian bagi *server cabana area*, memastikan *set-up towel* di tiap *section* di *cabana area* (gambar 4.3), memastikan menu sudah *terset-up* di tiap *section*, dan memastikan tiap *section* sudah berisi masing-masing 2 *jack tray*, 2 *rectangular tray*, dan 2 *dump tray* (gambar 4.4).



Gambar 4.2 *Mise en Place Cabana Area*
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023



Gambar 4.3 *Towel Set-up*
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023



Gambar 4.4 *jack tray, rectangular tray, dan dump tray set up*
 Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan bagian yang penting dilakukan oleh server. Setelah semua persiapan sudah dilakukan oleh seorang *server* maka akan dilanjutkan dengan tahapan pelaksanaan. Adapun tahapan pelaksanaan yang diterapkan oleh *server* pada Reef Becah Club The Apurva Kempinski Bali yaitu:

a. *Greeting/Welcoming the guest*

Sebelum memasuki restoran seorang *hostess* akan segera menyambut tamu. Pada saat menyambut tamu, seorang *hostess* akan memberi salam, dengan kedua tangan dicakupkan di depan dada. Lalu mengucapkan “*Om swastyastu, good morning, welcome to Reef Beach Club.*”

b. *Escorting the guest*

Untuk *cabana area*, tamu yang datang tidak perlu membuat reservasi terlebih dahulu, para tamu akan datang dan menanyakan *available cabana* kepada *hostess*. Setelah *hostess* memberi tahu *cabana* yang dapat digunakan

oleh tamu, maka *hostess* akan segera mengantar tamu tersebut menuju ke *cabana* mereka, dengan mengucapkan “*Please follow me to your cabana/sunbead/beanbag ma’am and sir.*”

c. *Bring towel and present menu*

Pada tahap ini, seorang *server* akan secara langsung membawakan 2 buah *towel* serta menu ke tamu, dengan mengucapkan “*Here are 2 towels and our menu for you ma’am and sir*”.

d. *Introduce oneself and explain special of the day*

Setelah melaksanakan tahapan sebelumnya, seorang *server* akan secara langsung memperkenalkan diri kepada tamu dan memberitahu promosi atau *special of the day* dari Reef Beach Club. *Server* akan mengatakan “*Good afternoon ma’am and sir, my name is Ryan as your server this afternoon. I would like to inform you that our Rotisserie of the day is Ayam Bumbu Taliwang steamed rice, Plecing Kangkung, Sambal Teri and Rice Crackers.*”

e. *Offering water/drink and asking detail of the guest*

Kemudian, *server* akan menawarkan *bottle of water* kepada tamu, hal ini dilakukan sebelum *server taking order* makanan. Lalu mengucapkan “*Would you like to start with a bottle of water ma’am and sir? Do you prefer still or sparkling water?*”. Tamu akan memesan *bottle of water* dan kemudian *server* akan menanyakan detail dari tamu seperti nomor kamar tamu dan juga nama tamu dengan mengucapkan “*May i know your room number ma’am and sir for our record here?*” atau jika tamu tidak mengingap

di hotel, maka *server* akan menanyakan nama tamu, “*May i know, what is your name ma’am and sir?*”

f. *Serve a bottle of water*

Setelah itu, *server* akan memberikan waktu beberapa menit kepada tamu untuk melihat dan memilih menu yang sudah diberikan. Setelah itu, *runner* akan datang membawakan *a bottle of water* yang sudah dipesan sebelumnya. *Server* akan mengatakan “*Here is Sparkling water ma’am and sir, may i pour it for you?*”

g. *Taking food and drink order*

Setelah *server* menyajikan air yang dipesan tamu, *server* akan menanyakan kepada tamu apakah sudah siap memesan makanan atau belum dan menanyakan apakah tamu memiliki atau tidak dengan mengatakan ” *Are you ready to order ma’am and sir? Before that, do you have any dietary restrictions or allergy?*” kemudian *server* akan menulis seluruh pesanan yang diinginkan oleh tamu. Jika tamu merasa bingung dengan menu yang dimiliki, seorang *server* akan memberikan saran makanan yang menjadi favorit di Reef Beach Club, “*May i make a suggestion for you? ma’am and sir, would you be interested Calamari Fritti as your starter? Because it is our best starter here.*”. Kemudian sebagai *server* akan menanyakan kepada tamu, apakah makanan yang dipesan akan disajikan secara bersama, *any ready out*, atau *course by courses*, dengan mengatakan “*Would you like the food served together, any food that's ready we can serve or course by courses?*”

h. *Repeating the order*

Server wajib melakukan *repeating order*, hal ini untuk memastikan apa yang diorder tamu dan jumlah yang dipesan sudah benar, *server* akan mengatakan “*I will repeat the order ma’am and sir, so you order for the starter is 1 Calamari Fritti, main courses are 1 Sirloin medium well served with mashed potato and mushroom sauce, and 1 grilled Salmon with garlic and lime marination served with French Fries and Sambal Terasi and . It will be come any ready out and your dessert are 1 Lava Cookie and 1 Pavlova. It will be come after your main courses ready. Is it right ma’am and sir?*”

i. *Serving Food*

Setelah pesanan tamu telah dimasukkan kedalam sistem, sebagai *server* harus menyiapkan *set up-an cutleries* di meja yang telah disiapkan. Lalu pada saat makanan sudah datang, *server* menyajikan makanan di meja tamu dan memberitahu nama dari makanan tersebut. *Server* akan mengatakan “*Here is Calamari Fritti for your starter ma’m and sir. Here are Sirloin medium well served with mashed potato and mushroom sauce, and grilled Salmon with garlic and lime marination served with french fries and sambal terasi, and all the food and drink you already come, is it right? Please enjoy*”

j. *Checking Satisfaction and Clear up dishes*

Berikan tamu menikmati makanan yang sudah disajikan. Kemudian sebagai *server* tanyakan *feedback* tamu mengenai makanan yang sudah

disantap oleh tamu dan bersihkan piring kotor yang ada di meja tamu, dengan mengatakan “*How was your food ma’am and sir?. Anything i can do for you now?. Have you finish with this plate? May I remove your plate?*”

k. *Asking about dessert order and serve the dessert*

Setelah server membersihkan meja tamu, *server* akan langsung menanyakan mengenai *dessert* yang sudah dipesan sebelumnya apakah akan di-*fire* atau mau di-*hold* terlebih dahulu. Seorang server akan menanyakan secara langsung dengan mengatakan “*So ma’am and sir may i fire your dessert right now or do you want to hold your dessert ?*” . Setelah *dessert* yang sudah dipesan sebelumnya sudah siap untuk disajikan, *server* akan langsung menyajikan dan memberitahu *dessert* tersebut kepada tamu

l. *Asking for Feedback from Guest And Clear Up Dishes*

Hal yang harus dilakukan sebagai *server* yaitu mengecek dan menanyakan kepada tamu mengenai apa yang dirasakan tamu, dengan mengatakan “*Have you enjoyed your meal experience with us? Anything i can do for you now? May I remove your plate?*”. Hal ini bertujuan agar *server* mengetahui bahwa tamu menikmati suasana dan makanan dari Reef Beach Club.

m. *Prepare bill*

Sebelum memberikan *bill* kepada tamu, *server* akan menanyakan sekali lagi kepada tamu apakah ada tambahan laj , jika “tidak” maka *server* akan menanyakan kepada tamu apakah *bill*-nya bisa dibawakan sekarang, jika “iya” maka *server* akan *print out* dan membawakan *bill* kepada tamu, serta

tamu dapat mengecek kembali apakah pesanan yang telah dipesan sudah sesuai dengan *bill* yang dibawakan oleh *server*. Pada umumnya cara pembayaran yang dilakukan pada Reef Beach Club yaitu:

1) *Charge to room*

Jika tamu ingin membayar dengan *charge to room*, *server* akan memberikan *bill* kemudian mengarahkan tamu untuk menulis nomor kamar tamu, nama tamu, dan menandatangani *bill* tersebut. Kemudian *server* akan memberikan salinan *bill* berwarna kuning kepada tamu.

2) *By Cash*

Jika tamu membayar dengan uang tunai, maka *server* akan menghitung ulang jumlah uang yang diberikan tamu, apabila uang yang diberikan sudah sesuai dengan jumlah *bill*, maka akan langsung diserahkan kepada *hostess*. Namun, apabila uang yang diberikan terdapat kembalian, maka *server* akan membawa uang kepada *hostess*, *hostess* memberikan uang kembalian tersebut kepada *server* lalu *server* akan langsung membawakannya kepada tamu dan memberikan salinan *bill* berwarna putih.

3) *By Card*

Pada saat tamu ingin membayar dengan kartu, *server* akan membawa mesin EDC. Kartu yang bisa digunakan di Reef Beach Club seperti visa, mastercard, lokal bank (BCA, Mandiri, BNI, dan masih banyak lagi". Selanjutnya dengan menggesekkan atau memasukkan kartu kedalam mesin dan meminta tamu untuk memasukkan pin kartu

tamu. Lalu tamu akan mendapatkan *customer copy* hasil *print out* dimesin EDC dan salinan *bill* berwarna putih.

4) *Contactless*

Jika tamu membayar dengan *contactless*, *server* akan membawakan mesin EDC lalu menyiapkan mesin agar dapat digunakan dengan metode tersebut. Metode *cotactless* ini digunakan dengan melakukan *tap* dari *handphone* tamu dengan mesin EDC.

5) QRIS

Hampir sama dengan metode *contactless*, tamu yang ingin membayar dengan metode QRIS, maka *server* akan menyiapkan mesin agar dapat menggunakan metode tersebut, lalu tamu akan *scan barcode* yang sudah keluar dari mesin EDC dan pembayaran dapat dilakukan oleh tamu.

n. *Bid Farewell*

Setelah tamu selesai melakukan pembayaran, *server* akan mengucapkan terima kasih kepada tamu. Tahap ini merupakan tahap terakhir pada pelayanan di *cabana area*, hal ini sangatlah penting dilakukan dikarenakan akan menunjukkan keramahtamahan. Untuk mengatakan terima kasih, *server* akan "*Thank you very much Mr. Mrs Smith for coming, We look forward to seeing you again. Have a lovely day. Goodbye*"

3. Tahap Penutupan

Pelayanan *a'la carte lunch* di *cabana area* akan berakhir pada pukul 17:30 WITA untuk *last order* dan pukul 18:00 WITA *close cabana area*.

Server akan menginformasikan kepada seluruh tamu 1 jam-30 menit sebelum waktu last order. Untuk mengakhiri pelayanan lunch di *cabana area*, *server* akan melakukan beberapa hal antara lain:

- a. Mengangkat semua piring dan gelas kotor yang sudah digunakan oleh tamu;
- b. Membersihkan *cabana*;
- c. Merapikan bantal yang terdapat di *cabana*;
- d. Membalikan *bed cabana*;
- e. Mengambil semua persiapan seperti: *menu*, *table cloth*, *dump tray*, mesin EDC, dan *display beer bucket*
- f. Membawa piring kotor ke *back area*

B. Kendala-Kendala yang Dihadapi Berkaitan dengan Pelayanan Tamu A'la Carte Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan Cara Pemecahannya

Dalam memberikan pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club, terdapat beberapa kendala yang dialami oleh *server* selama operasional. Kendala-kendala yang dialami oleh *server* pada saat operasional dan cara pemecahannya, antara lain:

1. Printer cabana sering rusak

Printer merupakan salah satu alat yang penting di *cabana area*. Printer ini digunakan untuk mencetak bill tamu yang ingin melakukan pembayaran. Namun, printer yang terdapat di *cabana* sangat sering rusak, hal ini sangat mengganggu *server* dikarenakan harus *print bill* tamu di dalam restaurant. Hal ini berakibat tamu pergi secara langsung namun belum membayar *bill* mereka. Hal ini dapat diatasi dengan menelepon ke kamar tamu dan meminta

tamu membayar *bill* yang sebelumnya belum dibayarkan. Mengenai printer yang sering rusak, hal yang dapat dilakukan untuk mengatasinya yaitu pada saat opening dilakukan test printer terlebih dahulu dan jika ditemukan printer rusak maka segera meminta bantuan senior untuk menghubungi engineering untuk memperbaikinya.

2. Seringnya kekurangan *towel* pada saat operasional *Cabana Area*

Towel merupakan perlengkapan yang penting pada saat operasional di *Cabana*. Pada saat tamu baru datang menuju *cabana*, seorang pramusaji akan membawakan 2 buah *towel* secara langsung untuk tamu meng-*cover cabana* yang akan digunakan, selain itu beberapa tamu juga akan berenang di kolam renang di Reef Beach Club. Pada saat keadaan ramai, terkadang *towel* yang tersedia akan habis, hal ini yang akan menjadi komplain tamu kepada restoran dan menyebabkan pelayanan akan terhambat. Cara mengatasi kendala tersebut, Reef Beach Club akan memiliki *spare towel* yang akan disimpan pada gudang penyimpanan restoran, hal ini sangat berguna jika *towel* yang ada di gerobak telah kosong, maka *spare towel* tersebut akan digunakan dan diberikan kepada tamu.

3. Persepsi yang berbeda dari tamu terhadap menu di restoran

Persepsi yang dimiliki tamu dengan menu yang disediakan oleh Reef Beach Club terkadang berbeda penyajiannya. Hal ini disebabkan menu-menu yang disediakan Reef Beach Club sudah dimodifikasi namun dengan nama yang pada umumnya diketahui semua orang. Seperti contoh salah satu menu di Reef Beach Club yaitu Greek Salad. Greek Salad pada umumnya disajikan

fresh mix capsicum namun di Reef Beach Club Greek Salad menggunakan *mix capsicum* yang sudah dimasak matang dan dikupas kulitnya. Maka dari itu peran seorang pramusaji sangatlah penting dalam mengomunikasikan hal tersebut kepada tamu. Seorang pramusaji dituntut menjelaskan segala hal dengan jelas agar tamu dapat mengetahui bentuk dan rasa dari makanan yang dipesan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam pembahasan mengenai pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali terdiri dari 3 tahap, yaitu:
 - a. Tahap persiapan: tahapan persiapan awal yang dilakukan oleh pramusaji adalah persiapan diri seperti datang sebelum waktu bekerja, memastikan kelengkapan dari *uniform*, memperhatikan *grooming standart* Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali, dan menggunakan *parfume* serta *deodorant*
 - b. Tahap pelaksanaan: tahapan pelaksanaan pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali sebagai berikut:
 - 1) *Greeting/Welcoming the guest*
 - 2) *Escourting the guest*
 - 3) *Bring towel and present menu*
 - 4) *Introduce your self and explain special of the day*
 - 5) *Offering water/drink and asking detail of the guest*
 - 6) *Serve a bottle of water*
 - 7) *Take food and drink order*

8) *Repeat the order*

9) *Serving Food*

10) *Check Satisfaction and Clear up dishes*

11) *Asking about dessert order and serve the dessert*

12) *Check For Feedback By Guest And Clear Up Dishes*

13) *Prepare bill*

14) *Bid Farewell*

- c. Tahap penutupan: tahap penutupan atau tahap akhir yang dilakukan seorang pramusaji adalah menginformasikan segala informasi seperti waktu *last order* dan waktu *close* kepada tamu dan membersihkan *cabana area* di Reef Beach Club.
2. Kendala yang dihadapi pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya antara lain:
- a. Printer *cabana* sering rusak, hal ini dapat diatasi dengan selalu mengecek printer pada saat *opening* dan *report* ke senior jika terdapat kerusakan agar segera menghubungi *engineering* untuk memperbaikinya.
- b. Seringnya kekurangan *towel* pada saat operasional *Cabana Area*, hal ini dapat diatasi dengan menyiapkan *spare towel* untuk operasional.
- c. Persepsi yang berbeda dari tamu terhadap menu di restoran, hal ini dapat diatasi dengan seorang pramusaji mengomunikasikan segala *detail* menu ke tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala yang dihadapi ketika bertugas di Reef Beach Club, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak restoran dapat melakukan pengecekan secara berkala pada equipment khususnya seperti printer agar tidak terjadi kerusakan yang dapat menghabiskan waktu yang lama.
2. Pihak laundry dapat memproses *towel* secara berkala dan membuat *spare towel* agar pihak recreation tidak kehabisan *towel* pada saat operasional berjalan
3. *Management* hotel maupun restoran dapat melakukan *training* secara berkala ataupun *food panel*, hal ini bertujuan agar seluruh *staff*, khususnya server dapat mengetahui menu yang terdapat di Reef Beach Club dan *knowledge* ini dapat digunakan jika tamu bingung dalam memilih menu dan tidak terjadi *misscommunication* antar server dan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, D., & Indriani, P. (2018). Mekanisme Kerja Waiter Dan Waitress Pada Departemen Food and Beverage Service Dalam. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi*, 108–113.
- Giritlioglu, I., Jones, E., & Avcikurt, C. (2014). Measuring food and beverage service quality in spa hotels: A case study in Bali{dotless}kesir, Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(2), 183–204. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2012-0049>
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131. <https://doi.org/10.36983/japm.v8i2.93>
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. <https://doi.org/10.31227/osf.io/7cymx>. *Pariwisata*.
- Isdarmanto. (2018). *Buku Ajar Hotel*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo.
- Kasmir. (n.d.). *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010) (p. 22).
- Keputusan Menpar. (1987). Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : Km. 94/Hk.103/Mppt - 87 Tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1–10.
- Martin, G. et al. (2020). *Hotel Management and Operations, School Leader Intership*. <https://doi.org/10.4324/9781315854472-15>
- Nurlela, N., Sasmita, A. S., & Hayati, R. (2022). Penerapan Konsep New Normal Terhadap Sequence of Service Restoran Informal Di Kota Makassar (Studi Kasus 10 Kategori *Home Journal ...*, 4(2), 297–319.
<http://jurnal.politeknikbosowa.ac.id/index.php/HOME/article/view/248%0Ah>
<https://jurnal.politeknikbosowa.ac.id/index.php/HOME/article/viewFile/248/105>
- Pamungkas, B. J., & Martini, E. (2020). Pengaruh Komunikasi Media Sosial Terhadap Behavioral Intentions Lalala Festival : Studi Terhadap Millennials Dan Centennials. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(8), 1118–1131.
<https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i8.439>
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Bandung*: ALFABETA.
- Tim Penyusun. (n.d.). *Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:

Balai Pustaka) h. 415.

Waryono. (2018). *Waiter*.

Waryono. (2023). *Waiter*. <http://staf.unp.ac.id/artikel/13-06-2019/waiter>

Wibawa, I. K., & Mathilda, K. (2023). Sequences Of Service Implementation In Improving The Service Quality At Lobby Lounge Bar And Restaurant JW Marriot Hotel Surabaya. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 6(1), 107–126.
<https://doi.org/10.46837/journey.v6i1.160>