

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN RESERVASI MEJA OLEH TAMU MELALUI SISTEM TABLE CHECK OLEH HOSTESS DI REEF BEACH CLUB THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**Putu Sri Diana Wati**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN RESERVASI MEJA OLEH TAMU  
MELALUI SISTEM TABLE CHECK  
OLEH HOSTESS DI REEF BEACH CLUB  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**Oleh  
Putu Sri Diana Wati  
NIM 2015823016**

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

**PENANGANAN RESERVASI MEJA OLEH TAMU  
MELALUI SISTEM TABLE CHECK  
OLEH HOSTESS DI REEF BEACH CLUB  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh  
**Putu Sri Diana Wati**  
NIM 2015823016

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par**  
NIP 196405011990112001

Pembimbing II,



**Kanah, S.Pd., M.Hum**  
NIP 197004121998022001

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Erhansti, MATM., Ph.D.**  
NIP 196311281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI**

**POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

### **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Sri Diana Wati  
NIM : 2015823016  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN RESERVASI MEJA OLEH TAMU  
MELALUI SISTEM TABLE CHECK OLEH HOSTESS  
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 : Putu Sri Diana Wati  
NIM : 2015823016  
PS: : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul PENANGANAN RESERVASI MEJA OLEH TAMU MELALUI SISTEM TABLE CHECK OLEH HOSTESS DI REEF BEACH CLUB THE APURVA KEMPINSKI BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Reservasi Meja oleh Tamu melalui Sistem *Table Check* oleh *Hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski 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 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 Sekertaris 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. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan saran di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Vincent Guironmet, selaku General Manager The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali.
8. Harrison Tompodung, selaku Director of Quality and People Training yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
9. IB. Kris Dirgantara Pidada, selaku Restaurant Manager Reef Beach Club Restaurant di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Komang Ayu Agustina Dewi, selaku Asisstant Restaurant Manager Reef Beach Club Restaurant di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

11. Seluruh staf Reef Beach Club Restaurant di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak I Wayan Kartika dan Ibu Ni Nyoman Sari Wati, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam Tugas Akhir ini, tidak luput dari kekurangan, oleh karena itu penulis harapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini di masa yang akan datang.

Badung, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir .....	6
2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Hotel .....	10
B. <i>Food and Beverage Department</i> .....	11
C. Pengertian dan Klasifikasi Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran.....	13
2. Klasifikasi Restoran .....	13
D. <i>Beach Club</i> .....	16
E. Pengertian dan Jenis-jenis Menu .....	16
1. Pengertian Menu .....	16
2. Jenis-jenis Menu.....	17
F. Pengertian Pelayanan .....	19
G. <i>Hostess</i> .....	19
H. Pengertian dan Jenis-jenis Reservasi.....	20
1. Pengertian Reservasi .....	20
2. Jenis-jenis Reservasi.....	21
I. Tamu.....	22
J. Penanganan .....	22
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>24</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	24
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali .....	24
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	25



B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali .....	27
1. Bidang Usaha The Apurva Kempinski Bali .....	27
2. Fasilitas The Apurva Kempinski Bali .....	27
C. Struktur Organisasi .....	32
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Penanganan Reservasi Meja oleh Tamu melalui Sistem <i>Table Check</i> oleh <i>Hostess</i> di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.....	38
1. Tahap Persiapan.....	39
2. Tahap Pelaksanaan .....	46
3. Tahap Penutupan .....	61
B. Kendala yang dihadapi dalam Menangani Reservasi Meja oleh Tamu melalui Sistem <i>Table Check</i> oleh <i>Hostess</i> di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan Cara Mengatasinya.....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Simpulan.....	65
B. Saran.....	66

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali .....	25
Gambar 3. 2 Hotel The Apurva Kempinski Bali.....	25
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi F&B Service.....	33
Gambar 4. 1 Indoor Area.....	37
Gambar 4. 2 Outdoor Area .....	37
Gambar 4. 3 Logo Table Check .....	39
Gambar 4. 4 Seragam Reef Beach Club.....	39
Gambar 4. 5 Area Kerja Hostess .....	41
Gambar 4. 6 Sistem Opera .....	43
Gambar 4. 7 Tampilan Layar Log-In Table Check .....	44
Gambar 4. 8 Stand Menu Hostess Desk.....	45
Gambar 4. 9 Contoh Memo Pre-Order dan Deposit .....	47
Gambar 4. 10 Tampilan Reservasi Melalui Website .....	48
Gambar 4. 11 Pengisian Data Oleh Tamu Melalui Website .....	49
Gambar 4. 12 Tampilan Layar Reservasi .....	52
Gambar 4. 13 Reservasi yang sudah masuk pada Sistem Table Check .....	53
Gambar 4. 14 Layout Meja Pada Sistem Table Check.....	58
Gambar 4. 15 Pemasangan Reserved Tag .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Fasilitas Restoran dan Bar .....	29
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Area Form Hostess

Lampiran 2 Area Perlengkapan Hostess

Lampiran 3 Handy Talky

Lampiran 4 Rak Menu

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan industri yang berperan penting dalam menghasilkan devisa bagi negara serta dapat mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Sektor pariwisata saat ini dianggap sebagai sektor strategis yang harus dimanfaatkan untuk pembangunan nasional, sehingga pemerintah berusaha untuk meningkatkan sektor ini dengan mengambil langkah-langkah kebijaksanaan pembangunan pariwisata. Keberhasilan pembangunan sektor pariwisata sangat berdampak kepada lingkungan dan kehidupan sosial budaya. Bagi lingkungan, pengembangan pariwisata dapat menjadi salah satu upaya untuk melestarikan lingkungan serta memperoleh nilai tambah atas pemanfaatan dari lingkungan yang ada, sedangkan bagi sosial budaya yaitu dengan mulai dikenalnya budaya dan adat yang dimiliki kepada wisatawan domestik maupun asing. Kegiatan pariwisata menciptakan permintaan, baik konsumsi maupun investasi yang pada akhirnya akan menimbulkan kegiatan produksi barang dan jasa. Faktor lain yang berpengaruh terhadap pariwisata di Indonesia yaitu nilai tukar dan inflasi, oleh karena itu pariwisata berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi melalui berbagai jalur termasuk pendapatan uang asing dan juga menarik investasi internasional

Indonesia merupakan salah satu destinasi wisata bagi para wisatawan mancanegara. Keindahan alam, kultur, dan warisan leluhur Indonesia yang orisinal adalah nilai lebih yang perlu terus digaungkan. Pada tahun 2014, industri pariwisata Indonesia mampu menyumbang sekitar US\$ 10 miliar devisa negara. Posisi tersebut menjadi nomor empat setelah minyak, batu bara dan kelapa sawit. Pariwisata di Indonesia khususnya Bali sudah berkembang sejak lama, bahkan sebelum ada pembangunan yang ditujukan untuk menunjang kegiatan pariwisata. Semakin berkembangnya pariwisata di Bali, maka sarana dan prasarana perlahan dibangun dan diperhatikan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan wisatawan yang berkunjung ke Bali seperti hotel, restoran, toko kerajinan tangan, jalan, listrik, telekomunikasi, air, serta pelayanan kesehatan dan keamanan.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel *luxury* bintang lima yang terletak di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Kuta Selatan, Badung, Bali. Hotel ini berdiri sejak bulan Februari 2019, dibangun di tebing Nusa Dua yang indah dengan pemandangan Samudra Hindia dan taman tropis yang spektakuler. Hotel ini juga merupakan lokasi KTT G20 yang diselenggarakan pada November 2022 lalu. “*Apurva*” dalam bahasa Sanskerta berarti unik dan indah. Fasilitas yang ada di hotel ini sangat lengkap antara lain *Room, Restaurant, Spa, Fitness Centre, Meeting Room, Kids Club, Boutique, dan Bar*. The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar dengan 3 tipe kamar yang terdiri dari *Rooms, Suites, dan Villa*.

The Apurva Kempinski Bali juga memiliki beberapa departemen yang menunjang kegiatan operasional hotel, dimana salah satunya adalah *Food & Beverage Department* yang memiliki peran penting bagi hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan bagi para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional. *Food & Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian, yaitu *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage Product*. Bagian *Food & Beverage service* seperti *waiter/waitress* yang secara langsung berhubungan dengan tamu di restoran, sedangkan *Food & Beverage Product* terdiri dari *kitchen* dan *stewarding* adalah bagian yang mengatur pengadaan dan pemeliharaan peralatan makan, saji, dan memasak. The Apurva Kempinski Bali memiliki fasilitas berupa restoran dan bar. Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman, sedangkan bar merupakan tempat atau konter yang menyediakan minuman alkohol dan non-alkohol. Masing-masing restoran di The Apurva Kempinski Bali memiliki keunikan dengan konsep tempat dan makanan yang berbeda, salah satunya adalah Reef Beach Club. Reef Beach Club merupakan restoran yang terletak di tepi pantai Nusa Dua yang luas dan dikelilingi oleh taman tropis, dengan konsep bangunan yang terinspirasi oleh rumah Joglo yang merupakan rumah adat dari Jawa Tengah. Restoran ini menawarkan pemandangan yang spektakuler yang dilengkapi dengan kolam renang sepanjang 42 meter yang ikonik, tersedia juga

*cabana* atau kursi berjemur dan aktifitas olahraga air yang menyenangkan dan ramah keluarga. Perpaduan hidangan Asia dan internasional dengan konsep “*Asian Grilled Seafood*” dan menampilkan daging premium yang lezat, serta dilengkapi dengan daftar eksotis kreasi *cocktail*. Restoran ini juga memiliki beberapa hiburan yang menarik seperti, penampilan *DJ* dan *live music*, oleh karena itu restoran ini sangat cocok untuk bersantai dan tamu akan tertarik untuk melakukan pemesanan meja.

Keunikan Reef Beach Club memberikan kesan yang istimewa kepada segala jenis tamu, sehingga tamu yang akan makan disini perlu untuk melakukan reservasi untuk mendapatkan meja yang terbaik. Reservasi adalah pengaturan atau pemesanan tiket, meja, kamar hotel, dan sebagainya untuk seseorang pada waktu tertentu. Permintaan reservasi dapat datang dengan berbagai sarana seperti reservasi melalui surat, reservasi dengan datang langsung ke restoran, reservasi melalui internet, reservasi melalui *E-mail*, dan reservasi melalui telepon. Melalui sarana reservasi tersebut akan diperoleh informasi mengenai pemesanan meja tamu di restoran. Pemesanan meja di Reef Beach Club akan ditangani oleh *Restaurant Hostess* atau *Hostess*. *Hostess* merupakan orang yang bertugas untuk menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja yang telah dipesan, dan menyediakan menu untuk tamu. *Hostess* merupakan pemberi kesan pertama dan terakhir pada restoran. Di samping itu, *hostess* juga berperan penting dalam mencatat reservasi tamu yang akan datang ke restoran serta memeriksa reservasi tamu yang sudah masuk melalui *online*.



Segala informasi tersebut akan dicatat ke dalam sistem yang bernama “*Table Check*”.

*Table Check* merupakan sistem yang digunakan oleh hotel The Apurva Kempinski Bali yang berkaitan dengan reservasi meja tamu di restoran. Sistem *Table check* sendiri adalah inovasi baru dalam dunia pemesanan meja di restoran. *Table Check* dapat membantu *hostess* dalam memeriksa ketersediaan meja di restoran. Reservasi meja oleh tamu melalui *Table Check* diterima secara otomatis tanpa harus menunggu restoran untuk membalas. Segala pemesanan meja tamu, baik individu maupun rombongan selanjutnya akan ditangani oleh seorang *hostess* di Reef Beach Club.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Reservasi Meja oleh Tamu melalui Sistem *Table Check* oleh *Hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis menemukan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penanganan Reservasi Meja oleh Tamu melalui Sistem *Table Check* oleh *Hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan Reservasi Meja oleh Tamu melalui Sistem *Table Check* oleh *Hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun beberapa tujuan dan kegunaan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir
  - a. Untuk menjelaskan penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *Table Check* oleh *hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.
  - b. Untuk mendiskripsikan kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *Table Check* oleh *hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini, antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
  - 2) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa di bidang *Food & Beverage Service*, khususnya di penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *Table Check* oleh *hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini diharapkan menjadi sumber informasi dan referensi bagi mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir dan bagi Dosen sebagai bahan ajar khususnya di bidang *Food & Beverage Service* dalam penanganan reservasi

meja oleh tamu melalui sistem *Table Check* oleh *hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

c. Bagi Perusahaan

Tugas akhir ini diharapkan sebagai masukan untuk The Apurva Kempinski Bali mengenai penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *Table Check*, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melihat, mengamati, serta berpartisipasi secara langsung mengenai penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *Table Check* oleh *hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali. Dalam pengumpulan data, penulis mencatat hal-hal penting terkait dengan penanganan reservasi tamu melalui sistem *Table Check*.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang telah disusun sebelumnya berkaitan dengan penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *Table Check* dan diajukan langsung kepada *Manager* dan *Supervisor* yang bekerja di The Apurva Kempinski Bali.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan, membaca, dan memahami data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *Table Check* oleh *hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan Teknik analisis deskriptif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul yang berisi paparan lengkap secara sistematis mengenai semua informasi yang berkaitan dengan penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *Table Check* oleh *hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik penyajian sebagai berikut:

a. Metode Informal

Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan kata-kata untuk menjelaskan secara deskripsi mengenai penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *Table Check* oleh *hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Formal

Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan gambar, tabel, tanda baca dan lain-lain yang dapat digunakan untuk memperjelas informasi mengenai Penanganan Reservasi Meja oleh Tamu melalui Sistem *Table Check* oleh *Hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *table check* oleh *Hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *table check* oleh *Hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dilakukan melalui tiga tahap, yaitu:

a. Tahap Persiapan

Adapun tahap persiapan yang dilakukan oleh *hostess* terdiri dari persiapan diri dan persiapan area kerja *hostess* di Reef Beach Club.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini, adapun pelaksanaan penanganan tamu dengan reservasi melalui sistem *table check* oleh *Hostess* dimulai dari tahap pemesanan meja oleh tamu, penanganan reservasi meja oleh *hostess*, serta penataan meja tamu oleh *hostess*.

c. Tahap Penutupan

Pada tahap ini *hostess* akan mengubah *layout* meja sesuai dengan reservasi selanjutnya atau untuk tamu yang masuk pada “*second seating*” dan merapikan kembali *layout* meja apabila sudah tidak ada reservasi selanjutnya. *Hostess* akan merapikan kembali meja sesuai dengan standar *layout* sebelumnya.

2. Kendala-kendala yang dihadapi pada saat penanganan reservasi meja oleh tamu melalui sistem *table check* oleh *Hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya yaitu :
  1. Tamu yang membuat reservasi pada *website* tidak memberikan spesifikasi meja yang mereka inginkan. Beberapa solusi dari kendala ini adalah memeriksa *table check* mengenai ketersediaan meja yang dapat ditukar, menyarankan tamu untuk duduk sementara di meja yang sudah dipesan serta membantu proses pemindahan meja, masuk ke dalam *waiting list*, dan menawarkan restoran lain yang masih ada di area hotel The Apurva Kempinski Bali.
  2. Kurangnya *handy talky* pada saat operasional dalam mempersiapkan meja tamu. Pada saat *hostess* sibuk dalam mempersiapkan meja tamu dan tidak melihat secara *detail* pembaharuan reservasi pada sistem *table check*, seperti tamu yang tiba-tiba membatalkan pesanan atau tamu yang tiba-tiba ingin mengubah area meja. Solusi dari kendala ini adalah, pada saat situasi tidak memungkinkan dalam artian banyak permintaan tamu untuk mengubah meja khususnya apabila cuaca sedang tidak baik seperti angin kencang dan hujan badai, serta adanya perubahan jumlah tamu yang datang, *hostess* akan bergegas mengambil *handy talky* pramusaji dan pemakaian *handy talky* pramusaji diwakilkan untuk 1 orang saja per *section*

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan diatas maka ada beberapa saran yang penulis sampaikan yaitu:

1. Saran yang dapat diberikan mengenai tamu yang membuat reservasi pada *website* tidak memberikan spesifikasi meja yang mereka inginkan, yaitu memberikan opsi secara *detail* mengenai pemilihan tempat duduk pada laman *website* The Apurva Kempinski Bali yang mana sudah terhubung pada sistem *Table Check*. Dengan adanya beberapa opsi area meja yang ada, tentu akan mempermudah mengetahui keinginan tamu mengenai meja yang mereka inginkan agar pada saat tamu datang, meja sudah sesuai dengan ekspektasi tamu.
2. Saran yang dapat diberikan mengenai kurangnya jumlah *handy talky* pada saat operasional adalah sebaiknya dilakukan penambahan jumlah *handy talky* yang menyesuaikan pada jumlah staf yang masuk pada satu hari yaitu penambahan 8 buah *handy talky*, sehingga menjadi 20 *handy talky*. Di samping itu juga mengingat area restoran yang sangat luas dan staf yang banyak. Apabila setiap *hostess* menggunakan *handy talky* tentu akan memudahkan dalam memberikan informasi, operasional dapat berjalan dengan lancar dan dapat bekerja lebih efisien.



## DAFTAR PUSTAKA

- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19-28.
- Brahmana, J. N., Jamaluddin, J., & Purba, E. N. (2022). Sistem Informasi Reservasi Kamar Pada Hotel Palapa Tarutung Berbasis Web. *TAMIKA: Jurnal Tugas Akhir Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 2(2), 86-90.
- 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.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2023. Pengertian Hostess. *KBBI Online versi 2.9*. Diakses pada 20 Juli 2023. <https://kbbi.web.id/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2023. Pengertian Penanganan. *KBBI Online versi 2.9*. Diakses pada 29 Juli 2023. <https://kbbi.web.id/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2023. Pengertian Tamu. *KBBI Online versi 2.9*. Diakses pada 20 Juli 2023. <https://kbbi.web.id/>
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food And Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4127-4137.
- Mamase, A. R. Y., & Octaviani, D. (2020). Pengaruh Store Atmosphere Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Konsumen:(Studi Kasus Pada Rumah Makan Cah Ayu). *E-Jurnal Equilibrium Manajemen*, 6(1), 39-47.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Maulina, E., Banned, M., Arijanti, S., Susilowati, T., & Widyastuti, D. D. (2023). Pengaruh E-system Caego Flash Pada Reservasi Terhadap Pendapatan PT Citilink Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 13(2), 127-136.

- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31-41.
- Nirmala, B. P. W., & Sari, P. A. P. (2023). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI BERBASIS WEBSITE PADA HOTEL DI NUSA PENIDA. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 9(3).
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1).
- Oka, I Made Darma, dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Tumpuan, A. (2021). Penerapan sistem menu engineering dalam upaya peningkatan kualitas menu di restoran bintang inti executive village clubhouse. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(1), 60-73.
- Wulansari, D. M., & Hakim, F. N. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department dalam Pencapaian Excelent Service di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(2), 154-161