

TUGAS AKHIR
PENANGANAN *REFRESHMENT* OLEH PRAMUSAJI
DI *COFFEE SHOP* SELASAR DELI THE APURVA
KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Yuliantari

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *REFRESHMENT* OLEH PRAMUSAJI DI
COFFEE SHOP SELASAR DELI THE APURVA KEMPINSKI
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Made Yuliantari
NIM 2015823013**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

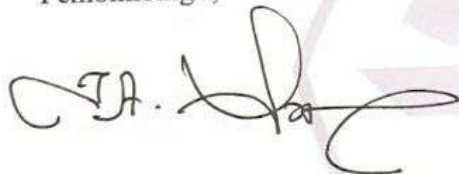
**PENANGANAN REFRESHMENT OLEH PRAMUSAJI DI
COFFEE SHOP SELASAR DELI THE APURVA KEMPINSKI
BALI**

Oleh
Ni Made Yuliantari
NIM 2015823013

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom
NIP 196303231199003100

Pembimbing II,



Indah Utami Chaerunnisah, M.Hum
NIP 199511062022032010

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung,
Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Yuliantari
NIM : 2015823013
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN *REFRESHMENT* OLEH PRAMUSAJI DI *COFFEE*
SHOP SELASAR DELI 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 : Ni Made Yuliantari
NIM : 2015823013
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul *Penanganan Refreshment Oleh Pramusaji Di Coffee Shop Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali* ini dengan baik. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Penanganan Refreshment Oleh Pramusaji Di Coffee Shop Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali* .

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak terdapat hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Maka dari itu, melalui kesempatan yang baik ini penulis sampaikan rasa terimakasih 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 Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan selama 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. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah membantu memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan tugas akhir serta telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
6. Indah Utami Chaerunnisah, S. S., M.Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
7. Seluruh dosen Jurusan Parwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengetahuan baik teori maupun praktik yang telah diberikan.
8. Bapak Vincent Guironmet dan Amit Sharma selaku General Manager dan Hotel Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Deni Sufitri dan Ibu Ni Putu Meistika Angelina selaku Restaurant Manager dan Assisten Manager di Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di bagian food and beverage service.
10. Ibu Ni Ketut Sri Ayu Lestari dan Ibu Ni Komang Nina Sri Yuliani selaku Supervisor dan Captain di Selasar Deli, dan seluruh staff restaurant yang selalu memberikan masukan, arahan, semangat dan menjadi panutan bagi penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
11. Seluruh anggota keluarga terutama Bapak I Kadek Budiarta dan Ibu Ni Made Kembariani selaku orang tua yang selalu memberikan cinta kasih, doa, dukungan dan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.

12. Serta rekan-rekan 6E Perhotelan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi satu sama lain untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa isi dari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan dan kekurangan yang penulis miliki baik dari segi materi maupun bahasa. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan isi dari Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali. Atas segala perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Food and Beverage Department	10
1. Pengertian Food and Beverage Department	10
2. Bagian – Bagian Food and Beverage Department	11
C. Pramusaji	11
1. Pengertian Pramusaji	11
2. Tugas dan tanggung jawab pramusaji	12
D. <i>Coffee Shop</i>	15
1. Pengertian <i>Coffee Shop</i>	15
2. Pengertian dan Klasifikasi Restoran.....	15
E. Penanganan.....	16
F. <i>Refreshment</i>	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20

A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali	20
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali.....	20
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas pada The Apurva Kempinski Bali	22
1. Bidang Usaha The Apruva Kempinski Bali	22
2. Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	23
C. Struktur Organisasi.....	38
BAB IV PEMBAHASAN	42
A. Penanganan <i>Refreshment</i> Oleh Pramusaji Di <i>Coffee Shop</i> Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali.....	42
1. Tahap Persiapan.....	43
2. Tahap Pelaksanaan (<i>operational</i>)	48
3. Tahap Penutup	53
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan <i>Refreshment</i> Oleh Pramusaji Di <i>Coffee Shop</i> Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali dan Cara Mengatasinya	53
1. Keterlambatan penyajian <i>refreshment</i> karena tamu yang datang untuk diberikan <i>refreshment</i> disaat Selasar Deli ramai.....	53
2. Kesalahan pesanan pada saat penyajian	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Simpulan.....	55
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	20
<i>Gambar 3. 2 Exclusive Villas</i>	25
Gambar 3. 3 Presidential Villa.....	26
Gambar 3. 4 Selasar Deli	27
Gambar 3. 5 Pala Restaurant & Rooftop Bar.....	28
Gambar 3. 6 Kubu pool bar.....	29
Gambar 3. 7 Koral Restaurant.....	29
Gambar 3. 8 Reef Beach Club	30
Gambar 3. 9 Izakaya by OKU.....	31
Gambar 3. 10 Baiyun Restaurant	31
Gambar 3. 11 L'atelier	32
Gambar 3. 12 Cliff Lounge Bar	33
Gambar 3. 13 Apurva Spa.....	34
Gambar 3. 14 Fitness Centre.....	34
Gambar 3. 15 Swimming Pool.....	35
Gambar 3. 16 Asha Boutique and Galery	36
Gambar 3. 17 Business Centre.....	36
Gambar 3. 18 Ocean Front Apurva Chapel.....	37
Gambar 3. 19 Amala and Kimaya Chapel	37
Gambar 3. 20 Struktur Organisasi Selasar Deli	38
Gambar 4. 1 Pramusaji dengan uniform lengkap.....	45
Gambar 4. 2 Water heater dan orange juice.....	48
Gambar 4. 3 Contoh Form Refreshment.....	50
Gambar 4. 4 Penyajian Refreshment.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Captain Order

Lampiran 2: Infrasy for punch order

Lampiran 3: Mesin kopi

Lampiran 4: Set up an refreshment

Lampiran 5: Tombol untuk menghidupkan oven dan oven

Lampiran 6: Tombol untuk lampu dan ac

Lampiran 7: Set up di side stand

Lampiran 8: Table di balcony area

Lampiran 9: Job assignment

Lampiran 10: Area penyiapan refreshment

Lampiran 11: Lay out table di balcony area

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor utama penghasil devisa negara serta dapat menjadi pilar utama dalam pembangunan berskala nasional yang berkembang di Indonesia. Pariwisata dilihat dari sebuah sistem yang merupakan komponen – komponen yang tidak hanya meliputi jasa akomodasi tetapi juga banyak objek wisata, jasa transportasi, serta perjalanan wisata dimana komponen – komponen ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dan saling mempengaruhi dalam meningkatkan arus kunjungan wisatawan baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Peningkatan jumlah wisatawan mancanegara dan wisatawan lokal perlu diperhatikan mengenai penyediaan rumah makan untuk para pelancong yang melakukan wisata ke daerah tujuan daya tarik wisata yang akan membutuhkan tempat untuk membeli makanan dan minuman selama berwisata.

Dalam pasal 1 UU No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yang menyebutkan wisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi ataupun mengunjungi keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Sedangkan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah daerah.

Indonesia merupakan salah satu negara yang berada di Asia Tenggara yang terdiri dari 34 provinsi. Indonesia memiliki keindahan alam, tradisi dan budaya yang beragam, unik serta banyak terdapat objek pariwisata yang menjadi daya tarik bagi wisatawan. Salah satu daerah di Indonesia yang terkenal di dunia yang memiliki keindahan alam yang luar biasa yaitu Pulau Bali.

Pulau Bali merupakan salah satu pusat pariwisata yang ada di Indonesia karena memiliki keindahan alam serta banyak terdapat objek pariwisata yang tersebar hampir di setiap kabupaten. Pulau Bali juga terkenal akan budaya serta adat istiadatnya yang sering disebut sebagai Pulau Seribu Pura. Pulau Bali juga dijuluki sebagai surga dunia karna memiliki keindahan alam yang sangat mempesona, sehingga sebagian besar penduduk di Pulau Bali bekerja di sektor pariwisata, seperti bekerja di dunia perhotelan. Terkait dengan dunia pariwisata, salah satunya yaitu hotel. Hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dengan menjual kamar sebagai produknya termasuk makanan dan minuman.

Dalam suatu organisasi pada sebuah hotel terdapat salah satu bagian yang bertugas mengatur mengenai pelayanan makanan dan minuman yang disebut dengan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* merupakan salah satu bagian yang ada di dalam perhotelan yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman agar tercapainya kepuasan pelanggan serta mendapatkan *profit*. Di dalam sebuah hotel terdapat beberapa restoran salah satunya seperti *coffee shop*. *Coffee shop* merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel yang menyediakan makanan dan minuman mulai dari berbagai jenis kopi, minuman non alkohol maupun minuman yang beralkohol dengan berbagai fasilitas yang mendukung.

Salah satu hotel yang ada di Bali yaitu The Apurva Kempinski Bali yang merupakan salah satu hotel bintang 5 di Bali yang terletak di Jl Raya Sawangan, Nusa Dua Selatan, Benoa, Kuta Selatan. Terletak di tebing Nusa Dua yang indah serta terdapat pemandangan pantai dan taman tropis yang sangat mempesona. The Apurva Kempinski Bali termasuk ke dalam salah satu hotel mewah yang ada di Kawasan Nusa Dua yang mendapatkan penghargaan peringkat pertama dalam *Global Overall Hotel of The Year by World Luxury Hotel Award* pada tahun 2020 dan sebagai peringkat pertama *Travellers Choice Award by Trip Advisor* pada tahun 2022.

The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar dan beberapa restoran, diantaranya Baiyun Restaurant, Selasar Deli, Izakaya by Oku, L'atelier, Korral Restaurant, Pala Restaurant, Rooftop Bar, Kubu Pool Bar dan Reef Beach Club yang dimana masing – masing restoran menyediakan menu yang berbeda-beda. The Apurva Kempinski Bali termasuk ke dalam hotel bintang 5 di Bali sehingga semua fasilitas yang disediakan di hotel ini sangat lengkap dan mewah yang membuat tamu merasa nyaman saat menginap. Pada saat jam operasional berlangsung pelayanan yang diberikan oleh seorang pramusaji harus benar benar diperhatikan agar tidak menimbulkan keluhan dari tamu. Apabila seorang pramusaji melakukan kesalahan yang bisa mengakibatkan keluhan apabila tidak diatasi dengan baik bisa mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan.

Selasar Deli merupakan salah satu restoran yang ada di The Apurva Kempinski Bali yang memiliki konsep *coffee shop* yang berkapasitas 80 pax yang terletak di *lobby area* sehingga tidak hanya melayani tamu yang datang ke restoran saja, tetapi juga melayani tamu yang sedang menunggu kamar dan memberikan

refreshment. *Refreshment* merupakan *complimentary* diberikan kepada tamu yang sedang menunggu kamar yang belum siap pada saat tamu *check in*. *Refreshment* berupa minuman dan bisa dipilih oleh tamu seperti teh, kopi dan jus. Adapun masalah yang terjadi pada saat jam operasional di Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali yaitu kurangnya kualitas pelayanan sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan. Selasar Deli memiliki keterlambatan dalam pelayanan apabila tamu yang sedang *check-in* cukup banyak yang sedang menunggu kamar di *lobby area*. *Lobby area* di The Apurva Kempinski Bali sangat luas dan jaraknya cukup jauh dengan Selasar Deli, karyawan di Selasar Deli yang berjumlah sedikit pada saat tamu ramai, sehingga kurangnya terpenuhi pelayanan tamu di Selasar Deli dan mempengaruhi terhadap kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul

“ Penanganan *Refreshment* Oleh Pramusaji Di *Coffee Shop* Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *refreshment* oleh pramusaji di *Coffee Shop* Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali?

2. Apa kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam memberikan *refreshment* di *Coffee Shop* Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini yaitu menjawab pertanyaan yang telah diuraikan, yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan *refreshment* oleh pramusaji di *Coffee Shop* Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui apa kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam memberikan *refreshment* di *Coffee Shop* Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan, antara lain :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Membandingkan penerapan teori maupun praktik yang telah dipelajari di kampus yang berkaitan dengan permasalahan kerja di bidang *food and beverage service* pada suatu restoran.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan sebagai sumber informasi bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang memiliki minat yang sama tentang topik *refreshment* berkaitan dengan *food and beverage service*.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi industri, sebagai informasi bagi pembaca agar lebih mengetahui mengenai The Apurva Kempinski Bali serta dapat mengetahui mengenai cara maupun strategi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Penulis menggunakan metode observasi dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis pada objek penelitian untuk mengumpulkan data selama melakukan praktek kerja lapangan (PKL) di *Coffee Shop* Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden.

Penulis menggunakan metode wawancara dengan bertanya langsung kepada karyawan hingga *assistant manager* mengenai penanganan *refreshment* oleh pramusaji di *coffee shop* Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan kegiatan membaca sebuah buku atau referensi serta hasil penelitian yang sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang diteliti. Penulis menggunakan metode studi kepustakaan dengan membaca pada sebuah buku serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif merupakan menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan / diagram, tabel dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan kedua teknik tersebut yaitu teknik formal dan teknik informal.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Penanganan *Refreshment* Pada Saat Tamu *Check In* Oleh Pramusaji Di *Coffee Shop* Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Penanganan *Refreshment* Pada Saat Tamu *Check In* Oleh Pramusaji Di *Coffee Shop* Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali dilakukan melalui tiga tahap yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup.
 - a. Tahap persiapan dibagi menjadi 2 tahap yaitu tahap persiapan diri dimana tahapan yang dilakukan untuk mempersiapkan diri dari segi penampilan, dan tahap persiapan operasional di Selasar Deli dimana mencakup masalah operasional seperti mempersiapkan segala hal seperti alat dan bahan dalam melakukan *refreshment* seperti kehadiran *staff / trainee / daily worker*, menhidupkan lampu, oven, dan mesin kopi, menyiapkan *cutleries napkin, cocktail napkin, tea napkin*, serta *set up* untuk *side stand* , menhidupkan *Infrasys POS (Point Of Sale)* dan *men – charger* mesin *EDC (Electronic Data Capture)*, membersihkan tempat yang akan ditempati tamu saat datang, membersihkan peralatan yang digunakan pada saat operasional, mengeluarkan bahan-bahan yang dibutuhkan dalam membuat *refreshment*.
 - b. Tahap pelaksanaan ini saat dimana menerima tamu yang akan diberikan *refreshment*, dengan tahapan menyambut tamu (*welcoming the guest*),

menghantarkan tamu ke *balcony*, memberikan *refreshment form* kepada team Selasar Deli, memberikan tamu pilihan menu untuk minuman *refreshment*, memberikan laporan orderan ke *staff bar* Selasar Deli, mengambil dan menyajikan *refreshment*, memberikan informasi bahwa kamar sudah siap dan mengucapkan terimakasih kepada tamu.

- c. Tahapan penutup, tahapan dimana semua hal sudah selesai yang perlu dilakukan membersihkan, *mensanitize*, dan *mempolish* alat yang akan digunakan selanjutnya.
2. Kendala yang dihadapi dan cara mengatasi dalam Meng- *handle* tamu yang datang untuk diberikan *refreshment* di Selasar Deli antara lain :
 - a. Terjadi keterlambatan penyajian *refreshment* pada saat Selasar Deli ramai pengunjung, untuk mengatasinya dilakukan dengan menginformasikan kepada tamu bahwa minumannya butuh waktu lebih lama untuk menyiapkan dan *section incharge* seperti *drink runner* yang khusus untuk melayani pemberian minuman ke tamu bekerja lebih cepat.
 - b. Terjadinya kesalahan penyajian dikarenakan pada saat *taking order* pramusaji kurang teliti, untuk mengatasinya dengan bertanya lebih seksama kepada tamu pada saat *taking order* untuk teh / kopi mau dibuatkan *hot* atau *ice*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktek kerja lapangan di *Coffee Shop* Selasar Deli di The Apurva Kempinski Bali, khususnya dalam Penanganan *Refreshment* Pada Saat Tamu *Check In* Oleh Pramusaji Di *Coffee Shop* Selasar Deli The Apurva Kempinski Bali, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk para *staff / trainee / daily worker* disarankan untuk lebih mengkoordinasikan diri disaat Selasar Deli ramai akan pengunjung, dan memberikan informasi keterlambatan memberikan pesanan *refreshment* agar miskomunikasi tidak terjadi.
2. Untuk para *staff / trainee / daily worker* disaat *taking order* disarankan untuk menanyakan order dengan seksama dan lengkap apakah tamu menginginkan *hot / ice* untuk minuman kopi / teh.

DAFTAR PUSTAKA

- Marsum. A.W (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta : Andi.
- Belia, Putri Sinta Belia Sinta, and Yen Polisda. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda Vol. 3 No. 1*. Diambil dari: <https://ejournal.akparbundapadang.ac.id/index.php/jurnal-pariwisata-bunda/article/view/55/40>
- Milena, Rozzabell Apriliany Nandra, Riza Taufiq, and Umi Sumarsih. (2023). Tinjauan Operasional Kerja Kantor Depan Di Hilton Hotel Bandung. *eProceedings of Applied Science 8.6*
- Rahayu, Siswa Dwi, Nardiansyah Kamumu, and Sonny Wijanarko. (2022). Pengaruh Kedisiplinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Food & Beverage Service Di Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal Hospitality*.
- Rendrawan, G., Yudha, A. A. N., dan Mahardika, M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. hal. 14. Undiksha : *JMPP Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*.
- Santoso, A. (2017). Fungsi Coffee Shop Bagi Perempuan Penikmat Kopi (Studi Deskriptif Di Coffee Shop Hoome Surabaya). *Jurnal AntroUnairdotNet, Vol. VI No. 1*.
- Soekresno, dan Pendit. (2010). *Food and baverage service*. Jakarta: Gramedia.
- Suardana, I Ketut, D. A. (2020). Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta. *Jurnal Nusantara Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*.
- Wellalangi, Maria Beatrix Rahinart. (2022). Peran Pramusaji Dalam Menangani Guest Complaints Di Restoran Sangkar Lobster Hotel Locol Collection. *Jurnal Akademisi Vokasi 1.1* : 38-48.
- Widjojo, Marsum . (2004). *Bar, Minuman, dan Pelayanannya*, Edisi II. Yogyakarta : Andi
- Wiktionary. (2010). Pengertian Kedai Kopi. (<https://http://repository.unpas.ac.id/>. Diakses 22 Januari 2023)