

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *EVENT POOL DECK DINNER*
OLEH PRAMUSAJI DI THE RESTAURANT
PADA THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI LUH INDAH PERMATA DEWI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *EVENT POOL DECK DINNER*
OLEH PRAMUSAJI DI THE RESTAURANT
PADA THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Indah Permata Dewi
NIM. 2215823020**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *EVENT POOL DECK DINNER* OLEH PRAMUSAJI DI THE RESTAURANT PADA THE TRANS RESORT BALI

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Indah Permata Dewi
NIM. 2215823020**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Penanganan Event Pool Deck Dinner oleh Pramusaji di The Restaurant pada The Trans Resort Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Event Pool Deck Dinner oleh Pramusaji di The Restaurant pada The Trans Resort Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.e Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par, selaku pembimbing II yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini
7. Bapak Agus Setiawan, selaku Training Manager di The Trans Resort Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Trans Resort Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Dimas Gunawan, selaku Food and Beverage Manager The Restaurant, di Trans Resort Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Trans Resort Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh *staff* The Trans Resort Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan tentang hotel, tanggung jawab, dan standar operasional di hotel.
10. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menimba ilmu di Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak Kadek Budiasa dan Ibu Yuneri Agustin, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama penulisan proposal tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 27 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR sebelum TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR sesudah TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
SURAT KETERANGAN LAYAK UJI.....	vii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	ix
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	12
A. Latar Belakang	12
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Manfaat	14
D. Metode Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hotel.....	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Klasifikasi Hotel	7
B. Restoran	10
1. Pengertian Restoran	10
2. Jenis - Jenis Restoran	10
3. Jenis – jenis Pelayanan di Restoran	12
C. Menu	13
1. Pengertian Menu	13
2. Jenis - jenis Menu	13
D. Pramusaji.....	14
1. Pengertian Pramusaji.....	14
E. Penanganan <i>Pool Deck Dinner</i>	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	16
1. Lokasi Hotel	16
2. Sejarah Hotel.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	19
1. Bidang Usaha	19
2. Fasilitas	23
C. Struktur Organisasi.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Penanganan <i>Event Pool Deck Dinner</i> di The Restaurant pada The Trans Resort Bali	30
B. Kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam menangani <i>Event Pool Deck Dinner</i> di The Restaurant pada The Trans Resort Bali.....	37
BAB V PENUTUP.....	17

A. Simpulan	17
B. Saran.....	18
DAFTAR PUSTAKA.....	19
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis – jenis Kamar The Trans Resort Bali	19
Tabel 3. 2 Fasilitas Usaha Makanan dan Minuman	20
Tabel 3. 3 Jenis – jenis Boardroom	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Trans Resort Bali	16
Gambar 3. 2 The Restaurant.....	21
Gambar 3. 3 Boardroom.....	22
Gambar 3. 4 The Spa.....	22
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi The Trans Resort Bali.....	25
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi Food & Beverage Departemen.....	26
Gambar 4. 1 Table Set Up	33
Gambar 4. 2 Buffet Set Up.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Uniform Food and Beverage Service Department*

Lampiran 2 *Set Up Table Event Pool Deck Dinner*

Lampiran 3 *Set Up Buffet Event Pool Deck Dinner Department*

Lampiran 4 *Pool Deck Dinner Final Set Up*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Trans Resort Bali adalah salah satu hotel bintang lima yang terletak strategis di Jalan Sunset Road No. 30, Kerobokan Kelod. Hotel ini dekat dengan tempat makan, pusat hiburan, dan *shopping mall*. The Trans Resort Bali menawarkan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti layanan kamar, makanan dan minuman, *function room*, kolam renang, *fitness center*, *kids club*, *spa*, dan fasilitas penunjang lainnya. Hotel ini memiliki satu restoran yang bernuansa modern yang terdapat *bar* dengan nama The Restaurant. The Restaurant buka untuk *breakfast* dari pukul 06.30 hingga 10.30 WITA, untuk *lunch* dari pukul 12.00 sampai 16.00 WITA, untuk *dinner* dari pukul 18.00 sampai 21.00 WITA, dan pelayanan *in room dining* selama 24 jam.

The Restaurant merupakan salah satu *venue* yang biasa digunakan apabila hotel memiliki *event* seperti *group lunch* atau *dinner*. Salah satu *event* dari hotel yang dilakukan di The Restaurant yaitu *Pool Deck Dinner*. *Event Pool Deck Dinner* adalah suatu *group dinner* yang dilakukan di pinggir kolam renang *White Sandy Pool Beach* yang dapat menampung 50 orang. Hal ini dilakukan karena lokasi pelaksanaan *event* tidak terlalu luas sehingga tidak bisa menampung lebih dari kapasitas lokasi. *Event* ini memiliki konsep *BBQ Buffet* dengan menggunakan *set up round table*.

Penanganan *dinner* di *restaurant* pada hotel sudah banyak diambil sebagai topik Tugas Akhir. Putu Radityana (2022) membuat Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* Untuk Guest Group Oleh Pramusaji di The Café Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas” yang memiliki persamaan yaitu restorannya merupakan salah satu *venue* yang digunakan oleh *section banquette* apabila ada *event* di hotel. Namun terdapat perbedaan dalam

tahap pelayanan *group dinner* di The Trans Resort Bali tidak lagi memberikan *bill* kepada tamu karena pembayaran sudah dilakukan sebelumnya dengan pihak tamu dan hotel. Tugas Akhir yang kedua oleh Ni Luh Putri Puspita Sari (2024) dengan judul “Pelayanan BBQ *Event* oleh Pramusaji di Kau – Kau Restoran Pada Arkamara Dijiwa Resort Ubud” yaitu sama – sama menyajikan menu BBQ. Berbeda dengan *Pool Deck Dinner* di Trans Resort Bali, *event* BBQ di Arkamara Dijiwa Resort Ubud dilakukan rutin setiap hari Selasa dan Sabtu. Melihat topik Tugas Akhir yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat perbedaan dengan topik pada Tugas Akhir yang penulis ambil. Pada Tugas Akhir ini, akan membahas mengenai penanganan *Event Pool Deck Dinner* di The Restaurant pada The Trans Resort Bali. *Event* ini hanya dilaksanakan apabila ada tamu grup yang melakukan reservasi dengan pihak hotel. *Event Pool Deck Dinner* termasuk salah satu *event* khusus karena tidak selalu ada dan menggunakan *set - up* yang berbeda dengan *group dinner* yang biasanya dilakukan di The Restaurant pada The Trans Resort Bali.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka penulis menyusun tugas akhir ini dengan judul “Penanganan *Event Pool Deck Dinner* oleh Pramusaji di The Restaurant pada The Trans Resort Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana Penanganan *Event Pool Deck Dinner* oleh Pramusaji di The Restaurant pada The Trans Resort Bali?

2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam menangani *Event Pool Deck Dinner* di The Restaurant pada The Trans Resort Bali dan apa solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis sampaikan di atas, maka tujuan dan manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah

- a. Untuk mengetahui bagaimana Penanganan *Event Pool Deck Dinner* oleh Pramusaji di The Restaurant Pada The Trans Resort Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi pramusaji dan solusinya dalam menangani *Event Pool Deck Dinner* di The Restaurant pada The Trans Resort Bali.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Menambah wawasan, pengetahuan, dan kemampuan mahasiswa di industri terutama dalam bidang *Food & Beverage Service*.
 - 3) Mengetahui mengenai peran pramusaji dalam menangani *Event Pool Deck Dinner* yang dilakukan di The Restaurant pada The Trans Resort Bali.
- b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang dapat digunakan untuk menambah wawasan atau bahan pembuatan tugas akhir.

c. The Trans Resort Bali

- 1) Sebagai bahan referensi untuk pihak hotel dalam meningkatkan kinerja pramusaji dalam menangani suatu *event* khususnya *Event Pool Deck Dinner*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis untuk tugas akhir ini sebagai berikut:

- 1) Wawancara

Metode wawancara adalah suatu kegiatan pengumpulan data yang penulis lakukan dengan bertanya atau berdiskusi dengan satu orang *restaurant manager*, dua orang *supervisor restaurant*, dan dua orang *staff restaurant*. Hal ini dilakukan penulis untuk mendapatkan wawasan tentang penanganan *Event Pool Deck Dinner* di The Restaurant pada The Trans Resort Bali.

- 2) Observasi

Metode observasi adalah suatu kegiatan pengumpulan data yang penulis lakukan dengan cara mengamati, melihat, dan ikut terlibat dalam menangani *Event Pool Deck Dinner* di The Restaurant pada The Trans Resort Bali. Penulis melakukan pengumpulan data menggunakan metode observasi agar mengetahui secara langsung bagaimana peran pramusaji dalam menangani *Event Pool Deck Dinner* di The Restaurant pada The Trans Resort Bali.

- 3) Studi Pustaka

Metode kepustakaan adalah suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku – buku atau sumber – sumber tertulis lainnya yang relevan dalam penyusunan tugas akhir.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan oleh penulis dalam pembuatan proposal tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yang menjelaskan secara sistematis dari hasil data observasi, wawancara, dan studi kepustakaan mengenai Penanganan *Event Pool Deck Dinner* di The Restaurant pada The Trans Resort Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang diuraikan dalam menangani *Event Pool Deck Dinner*, adapun kesimpulan yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Tahap pengananan *Event Pool Deck Dinner* di The Restaurant pada The Trans Resort Bali terdiri dari empat tahapan yaitu tahap pra persiapan, tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penutupan.
 - a. Pada tahap pra persiapan, leaders akan melakukan meeting dengan panitia grup yang bersangkutan dan menerima informasi mengenai apa saja yang perlu disiapkan pada saat event ini dilaksanakan.
 - b. Pada tahap persiapan, seorang pramusaji perlu melakukan persiapan diri, persiapan kerja, melakukan *table set up*, dan *buffet set up* sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku di hotel.
 - c. Tahap pelaksanaan pramusaji akan menyambut tamu dengan ramah dan sopan, mengantar tamu ke meja yang sudah disediakan, menjelaskan menu *buffet* yang dihidangkan, memastikan ketersediaan hidangan, dan mengambil piring yang kotor.
 - d. Tahap akhir, yaitu tahap penutupan pramusaji akan menginformasikan kepada tamu bahwa *buffet* akan ditutup. Pramusaji juga akan merapikan kembali peralatan serta *mise en place* yang sudah selesai digunakan pada *event* ini.

2. Kendala yang dihadapi selama pelaksanaan penanganan *Event Pool Deck Dinner* yaitu jumlah tamu yang lebih banyak dari reservasi yang menyebabkan pramusaji harus menyiapkan *mise en place* lebih untuk tamu tersebut dan untuk mengantisipasi hal ini terjadi pramusaji sebaiknya mempersiapkan *mise en place* yang lebih sebagai *back up*. Kendala yang selanjutnya adalah keterlambatan mengisi kembali ketersediaan hidangan pada *buffet* dapat diatasi dengan selalu mengecek ketersediaan makanan dan minuman pada *buffet* serta menjaga komunikasi dengan pihak *kitchen*. Pramusaji juga perlu memantau perkiraan cuaca dan mempersiapkan *set up* – an di *inside* The Restaurant untuk mengantisipasi perubahan cuaca yang tidak terduga.

B. Saran

Berdasarkan isi dari pembahasan yang di uraikan, maka penulis dapat memberikan beberapa saran untuk mengatasi kendala - kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam menangani *Event Pool Deck Dinner* di The Restaurant pada The Trans Resort Bali yaitu:

1. Perlu menyiapkan cadangan *mise en place* serta keperluan lainnya untuk mengantisipasi jumlah tamu yang datang lebih dari jumlah reservasi.
2. Memastikan ketersediaan makanan dan minuman pada *buffet* dan melakukan komunikasi dengan pihak *kitchen* untuk menyiapkan hidangan yang cukup. Pramusaji sebaiknya menggunakan *handy talkie* (HT) sebagai alat untuk memudahkan komunikasi dengan pihak *kitchen*.
3. Memantau perkiraan cuaca dan menyiapkan plan B untuk mengantisipasi perubahan cuaca yang tidak terduga.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti, A. W. (2018). *Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi Dan Protein Remaja Di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang*. In Universitas Muhammadiyah Semarang Repository. Diakses dari <http://repository.unimus.ac.id/id/eprint/2655> pada 27 Januari 2024.
- Fakihuddin M. (2023). *Restoran Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. In Universitas Nasional Repository. Diakses dari <http://repository.unas.ac.id/id/eprint/8558> pada 26 Januari 2024.
- Muslika, S. (2022). *Job Desc Front Office Departmen Dalam Memberikan Layanan Di Hotel Emersia Malioboro*. In Politeknik Negeri Lampung. Diakses dari <http://repository.polinela.ac.id/id/eprint/3300> pada 26 Januari 2024
- Sinaga, F. (2018). *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Suardana, K. (2023). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, Vol 3 No. 1.
- Swari, P. A. I., & Tunjungsari, K. R. (2021). Penerapan Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Pesisir Restoran di The Alantara Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, Vol. 11 No 2.
- Tyaswening, E., & Kuntari, R. (2023). *Dasar - Dasar Perhotelan*. Jakarta Selatan: Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia.
- Wardani, D. M. (2020). Internal Komunikasi Pada Pergantian Shift di Novotel Lampung (Masalah, Dampak dan Solusi). *Universitas Bina Sarana Informatika Repository, Volume 1 No. 2*.