

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CREW LOUNGE SET UP
UNTUK AIRLINES CREW OLEH PRAMUSAJI
DI NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI



Ni Putu Indira Arista Sirekha

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CREW LOUNGE SET UP
UNTUK AIRLINES CREW OLEH PRAMUSAJI
DI NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI



**Ni Putu Indira Arista Sirekha
NIM 2215823021**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CREW LOUNGE SET UP UNTUK AIRLINES CREW OLEH PRAMUSAJI DI NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CREW LOUNGE SET UP
UNTUK AIRLINES CREW OLEH PRAMUSAJI
DI NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT**

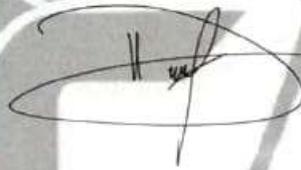
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Agustus 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par
NIK. 202111014

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CREW LOUNGE SET UP UNTUK AIRLINES CREW OLEH PRAMUSAJI DI NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Agustus 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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

Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par
NIK. 202111014

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

POLITEKNIK NEGERI BALI



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST .Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CREW LOUNGE SET UP UNTUK AIRLINES CREW OLEH PRAMUSAJI DI NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Agustus 2025

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kanah, S.Pd., M.Hum NIP. 197004121998022001	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. NIP. 198912252022032007	
Anggota	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. NIP. 198407202008122002	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan ,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Indira Arista Sirekha
NIM : 2215823021
Program Studi : D3 Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PENANGANAN CREW LOUNGE SET UP UNTUK AIRLINES CREW
OLEH PRAMUSAJI DI NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT**

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

Nama : Ni Putu Indira Arista Sirekha
NIM : 2215823021
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul PENANGANAN CREW LOUNGE SET UP UNTUK AIRLINES CREW OLEH PRAMUSAJI DI NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur menangani check-in dan check-out *Airlines Crew* oleh *server* di Novotel Bali Ngurah Rai Airport serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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 inii, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.ECom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr.Ni Nyoman Sri Astuti,SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti,S.Pd.,M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, 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 juga telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Ni Putu Wilantari, selaku Human Resource Manager yang telah memberikan izin untuk melakukan Penyusunan Tugas Akhir.
8. Komang Bayu Triana, selaku Supervisor The Square Restaurant yang telah memberikan ilmu serta arahan selama kegiatan Penyusunan Tugas Akhir.
9. Karyawan The Square Restaurant yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Penyusunan Tugas Akhir.
10. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menimba ilmu di Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
11. Kadek Feriawan dan Ni Nyoman Yuli Astari, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Juli 2025

POLITEKNIK NEGERI BALI
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	12
A. Latar Belakang	12
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan dan Manfaat	17
D. Metode Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Hotel Transit	12
C. Food and Beverage Department	13
D. Pramusaji	13
E. Set Up	14
F. Check-In	15
G. Check-Out	15
H. Tamu	16
I. Penanganan	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	20
1. Lokasi Hotel	20
2. Sejarah Hotel	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	22
1. Bidang Usaha	22
2. Fasilitas Hotel	23
C. Struktur Organisasi	32
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	40
BAB V PENUTUP	62
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar Novotel Bali Ngurah Rai Airport	22
Tabel 3. 2 Outlet Restaurant dan Bar Novotel Bali Ngurah Rai Airport.....	22
Tabel 3. 3 Meeting Venue di Novotel Bali Ngurah Rai Airport.....	23



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Novotel Bali Ngurah Rai Airport.....	20
Gambar 3. 2 Superior Room	24
Gambar 3. 3 Executive Room	25
Gambar 3. 4 Junior Suite.....	26
Gambar 3. 5 Suite Room.....	26
Gambar 3. 6 Square Restaurant.....	27
Gambar 3. 7 Gourmet Bar	28
Gambar 3. 8 Run@way Rooftop Bar	28
Gambar 3. 9 Premier Lounge	29
Gambar 3. 10 Meeting Room.....	30
Gambar 3. 11 Swimming Pool	30
Gambar 3. 12 In Balance Spa.....	31
Gambar 3. 13 In Balance Fitness	31
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi Food & Beverage Service Department	32
Gambar 4. 1 Uniform Kerja	42
Gambar 4. 2 Hairnet.....	43
Gambar 4. 3 Trolley	44
Gambar 4. 4 Cutleries Pocket	45
Gambar 4. 5 Food Tong.....	45
Gambar 4. 6 Juice Glass.....	46
Gambar 4. 7 Cup & Saucer	47
Gambar 4. 8 Emirates Mug	47
Gambar 4. 9 B&B Plate	48
Gambar 4. 10 Round Tray	48
Gambar 4. 11 Rectangular Tray	48
Gambar 4. 12 Termos Kopi & Teh.....	50
Gambar 4. 13 Teapot Susu	50
Gambar 4. 14 Infused Water	51
Gambar 4. 15 Cake Crew	52
Gambar 4. 16 Qatar Lounge.....	54
Gambar 4. 17 Crew Lounge Seat	54
Gambar 4. 18 Emirates Lounge	55
Gambar 4. 19 Emirates Lounge Seat	55
Gambar 4. 20 Turkish Lounge	56
Gambar 4. 21 Turkish Lounge Seat	56
Gambar 4. 22 Pramusaji melakukan set up check-out	57
Gambar 4. 23 Pramusaji melakukan set up check-in	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan dalam pembangunan untuk meningkatkan pendapatan nasional, penyerapan tenaga kerja, dan penyumbang devisa negara Umagapi & Ambarita (2018). Persentase masyarakat Bali yang bekerja di industri pariwisata hampir mencapai angka 70%. Kontribusi masyarakat selain sebagai pekerja juga berusaha dalam bidang akomodasi seperti membangun villa, resort, bungalow, hingga hotel. Akomodasi adalah suatu tempat yang disediakan bagi orang-orang yang melakukan perjalanan untuk menginap baik yang dilengkapi oleh pelayanan makanan dan minuman ataupun tidak. Salah satu bentuk akomodasi adalah hotel.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bangunannya untuk jasa pelayanan penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum dan dikelola secara komersial Sanjaya dkk. (2022). Pembangunan hotel itu sendiri memberikan banyak dampak positif baik bagi pemerintah maupun lingkungan sekitar. Kedatangan turis asing untuk berlibur dan menginap dapat meningkatkan pendapatan atau devisa negara. Sedangkan bagi lingkungan sekitar, keberadaan hotel juga menciptakan peluang kerja bagi masyarakat sekitar.

Novotel Bali Ngurah Rai Airport merupakan salah satu hotel berbintang 4 (empat) yang memiliki lokasi strategis, yakni berada di antara domestik dan *international gateway*. Guna memperlancar segala pelayanan yang dilakukan,

terdapat beberapa departemen yang turut andil bekerja sama untuk mewujudkan hal tersebut, antara lain: Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Security Department, Talent and Culture Department, Accounting Department, Sales & Marketing Department, dan Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen di hotel yang memiliki peran penting dan bertanggung jawab terkait pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara profesional. Hasil penjualan makanan dan minuman merupakan pendapatan terbesar kedua setelah pemasukan dari penjualan kamar Desthiani dkk. (2021). Food and Beverage Department dapat dibagi menjadi dua, yakni Food and Beverage Product Department dan Food and Beverage Service Department. Food and Beverage Service Department bertugas dalam menangani penyajian makanan dan minuman, dan menyiapkan berbagai jenis minuman seperti *juice*, *coffee*, *wine*, *cocktail* dan *mocktail* untuk semua tamu yang menginap di hotel. Tamu yang menginap di Novotel Bali Ngurah Rai Airport tidak hanya berstatus sebagai wisatawan, pebisnis, namun bisa juga berstatus sebagai *airlines crew*.

Airlines crew adalah anggota yang ditugaskan oleh operator pesawat untuk menjalankan tugas selama penerbangan, baik dalam aspek operasional maupun pelayanan penumpang. Novotel Bali Ngurah Rai Airport bekerja sama dengan perusahaan *airlines* dalam memberikan akomodasi bagi Pramugari, Pramugara, Pilot, dan Co-Pilot setelah *landing* di bandara I Gusti Ngurah Rai. Perusahaan *Airlines* yang berkerja sama dengan hotel Novotel Bali Ngurah Rai Airport

antara lain Emirates, Qatar Airways, Air India, Juneayo, serta Turkish Airlines.

Hotel memberikan pelayanan khusus kepada *Airlines Crew*. Layanan ini mencakup pelayanan kamar, *laundry*, makanan dan minuman, serta *crew lounge*. Sebelum kedatangan *airlines crew*, pramusaji akan menyiapkan sebuah *crew lounge*. Seperti tamu *reguler* yang mendapat *welcome drink*, *airlines crew* juga mendapat layanan serupa, namun dengan beberapa perbedaan. Pada tamu *reguler*, pelayanan bersifat *self-service*, seperti penggunaan *paper cup* dan tanpa ruangan khusus. Sebaliknya, *airlines crew* memiliki ruang khusus dengan peralatan yang dapat digunakan kembali, sehingga pramusaji bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian *crew lounge* setelah digunakan oleh *Airline Crew* untuk prosedur *check-in* dan *check-out*.

Keunikan *set up crew lounge* ini juga terletak pada eksklusivitasnya. Sejauh ini, layanan *crew lounge* dengan fasilitas dan prosedur seperti yang diterapkan di Novotel Bali Ngurah Rai Airport belum tersedia di hotel lain, menjadikan layanan ini sebagai nilai tambah yang signifikan bagi hotel. Selain itu, terletak pada efisiensi ruang dan privasi yang ditawarkan. Sebuah *crew lounge* berukuran 5,6 x 2,8 meter mampu menampung 15-25 *Airlines Crew* secara nyaman, jauh lebih efisien daripada menyediakan *welcome drink* dan *snack* di area publik yang membutuhkan ruang lebih luas dan kurang privasi. Setiap harinya, jumlah dari *Airlines Crew* yang melakukan *check-in* dan *check-out* di *crew lounge* mencapai 226 *crew* per hari dan 1.582 *crew* per minggu.

Dalam mencari jurnal pembandingan yang relevan sangatlah sulit, namun

demikian ditemukan artikel yang memiliki kesamaan judul antara lain pada artikel yang ditulis Granahita (2022) tentang “Penanganan *Check-In Crew* Pesawat oleh Receptionist Di Prama Sanur Beach Bali”, dimana pada laporan Tugas Akhir tersebut secara spesifik menjelaskan tentang penanganan *check-in crew* pesawat oleh *receptionist* di *Front Office*. Prosedur *check-in* yang dilakukan berbeda dengan tamu biasa pada umumnya, dilihat dari segi persiapan data yang harus dipersiapkan, seperti data *crew* yang akan *check-in* harus didapatkan melalui email yang dikirim oleh *crew desk* dari instansi penerbangan yang bekerja sama dengan hotel. Berdasarkan kontrak kerja sama antara hotel dengan instansi pesawat, para anggota *crew* akan mendapatkan *breakfast*, dan *laundry charge* yang akan ditanggung oleh instansi maskapai penerbangan. Sedangkan pada penulisan tugas akhir ini membahas mengenai penanganan set up makanan dan minuman untuk *airlines crew* oleh *Food and Beverage Service* baik pada saat *check-in* ataupun *check out*. Namun demikian, kedua tulisan ini memiliki persamaan yaitu membahas tentang penanganan *Airline Crew*.

Artikel lain yang memiliki kemiripan yakni tulisan Lukitasari (2019) dengan judul “Standar Operasional Prosedur Room Service Natya Hotel, Tanah Lot, Bali”, dimana dalam laporan ini secara spesifik menjelaskan mengenai prosedur pelayanan room service pada Natya Hotel Tanah Lot Bali oleh pramusaji. Prosedur pelayanan yang dilakukan dijabarkan secara bertahap mulai dari penataan alat makan beserta *trolley* yang akan digunakan dalam proses mengantar makanan tamu. Persamaan yang dapat terlihat adalah dalam hal proses penataan yang harus dilakukan, yakni dalam persiapan alat makan beserta

trolley yang digunakan dalam proses *set up*. Namun perbedaannya pada artikel Lukita tidak terdapat pembahasan mengenai prosedur *set up check-in* dan *check-out airlines crew*. Perbedaan antara kedua laporan dapat dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan. Pada laporan menurut Lukitasari, pelayanan yang diberikan ialah berupa pelayanan mengantar makanan dan minuman ke kamar. Sedangkan pada laporan penulis, pelayanan yang dilakukan hanya ke ruangan crew (*crew lounge*). Selain itu perbedaan dapat dilihat dari perbedaan *set up trolley* yang dilakukan.

Adanya perbedaan penanganan tamu *check in* dan *check out* untuk tamu *airlines crew* di hotel serta sangat sedikitnya tulisan atau Tugas Akhir yang membahas tentang penanganan *airlines crew* di hotel menjadi latar belakang penulis tertarik untuk membahas Tugas akhir dengan judul “Penanganan *Crew Lounge Set Up* untuk *Airlines Crew* oleh Pramusaji di Novotel Bali Ngurah Rai Airport”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan *Set Up Crew Lounge* untuk *Airlines Crew* oleh Pramusaji di Novotel Bali Ngurah Rai Airport?
2. Apa saja kendala – kendala yang dihadapi dalam penanganan *Set Up Crew Lounge* untuk *Airlines Crew* oleh Pramusaji di Novotel Bali Ngurah Rai Airport?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan *Crew Lounge Set Up* untuk *Airlines Crew* oleh Pramusaji di Novotel Bali Ngurah Rai Airport adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan atau tahapan dalam *Set Up Crew Lounge* untuk *Airlines Crew* di Novotel Bali Ngurah Rai Airport.
- b. Untuk mengetahui kendala – kendala yang dialami dalam menangani *Set Up Crew lounge* untuk *Airlines Crew* oleh Pramusaji di Novotel Bali Ngurah Rai Airport beserta cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi D III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta untuk membandingkan antara teori yang diajarkan dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan.
 - b) Dapat menambah wawasan lebih luas bagi mahasiswa mengenai *set-up crew lounge* untuk *check-in* dan *check-out* untuk *Airlines crew*.
- b. Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penulisan Tugas Akhir diharapkan dapat menambah bahan

referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali sehingga dapat digunakan sebagai informasi tambahan dalam pembelajaran Food & Beverage Service dan sebagai sumber bacaan serta pembandingan bagi mahasiswa/i Politeknik Negeri Bali dalam penyusunan tugas akhir.

c. Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk Novotel Bali Ngurah Rai Airport agar mampu lebih memaksimalkan pelayanan yang diberikan khususnya penanganan *set up crew lounge* untuk *check-in* dan *check-out airlines crew*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode Observasi adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran Hasibuan dkk. (2023). Penulis menggunakan metode ini dengan melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat poin – poin penting yang berkaitan dengan *prosedur set up check-in* dan *check-out airlines crew* oleh pramusaji di Novotel Bali Ngurah Rai Airport.

b. Wawancara

Metode wawancara ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan –

pertanyaan secara langsung kepada restaurant supervisor dan restaurant pramusaji terkait dengan penanganan *set up crew lounge* untuk *check-in* dan *check-out airlines crew* di Novotel Bali Ngurah Rai Airport.

c. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mencari, membaca, serta mempelajari buku – buku, jurnal, dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan penanganan *set up check-in* dan *check out*

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah suatu teknik untuk menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai penanganan *set up check-in* dan *check-out* yang terjadi di lapangan. Dalam penyajian hasil analisis menggunakan dua (2) metode, yakni metode formal dan informal.

- a. Metode Formal yaitu metode penyajian hasil analisis data menggunakan tabel, gambar, serta lambang-lambang formal lainnya.
- b. Metode Informal yaitu metode penyajian hasil analisis data yang dilakukan dengan menjelaskan secara deskriptif dan rinci tentang penanganan *set up crew lounge* untuk *check in* dan *check out airline crew* oleh pramusaji di Novotel Bali Ngurah Rai Airport.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan Crew Lounge Set Up Untuk Airlines Crew Oleh Pramusaji Di Novotel Bali Ngurah Rai Airport, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan Crew Lounge Set Up untuk *Airlines Crew* oleh Pramusaji di Novotel Bali Ngurah Rai Airport dapat dilakukan dalam beberapa tahapan, yakni:
 - a. Tahap persiapan yang terdiri dari persiapan diri mulai dari penggunaan seragam, kerapian rambut dan kuku, persiapan peralatan, persiapan makanan dan minuman, serta persiapan ruangan *crew*.
 - b. Tahap pelaksanaan dimulai dari proses mendorong *trolley* peralatan dari *polishing area* menuju ke ruangan *crew*. Kemudian dilakukan pengecekan ruangan *crew* secara keseluruhan, dilanjutkan dengan melakukan *set up check-out* pada setiap ruangan *crew*. Pada waktu keberangkatan, pramusaji akan melakukan penggantian peralatan yang sudah dipakai ke peralatan bersih dan baru untuk *Airlines Crew* yang akan datang untuk *check-in*.
 - c. Tahap akhir dilakukan oleh pramusaji malam, yakni melakukan *clear up* pada seluruh ruangan *crew* setelah semua *Airlines Crew* malam sudah *check-in*. Semua peralatan, makanan, serta minuman yang tersisa akan dibawa kembali ke *polishing area* dan dipisahkan. Setelah itu, pramusaji akan menginfokan kepada *Housekeeping Department* untuk

Membersihkan ruangan crew.

2. Kendala

- a. Kendala akibat tenaga kerja, yakni kendala yang murni berasal dari pramusaji itu sendiri, seperti kecerobohan, tersandung, atau terpeleset, hingga mempersiapkan minuman yang kurang panas. Untuk mengatasi hal tersebut, pramusaji langsung mengganti minuman panas (kopi dan teh) apabila salah satu Airlines crew menyebutkan bahwa minuman tersebut tidak cukup panas.
- b. Kendala akibat cuaca, perubahan cuaca secara ekstrem dapat mempengaruhi penanganan *set up check-in* dan *check-out* yang dilakukan oleh pramusaji, hal tersebut terjadi karena apabila cuaca memburuk, penerbangan akan *delayed* atau bahkan *cancel*. Untuk mengatasi hal tersebut, pramusaji harus langsung mempersiapkan spare minuman, yakni berupa kopi, teh, serta susu tambahan. Pada saat itu juga pramusaji dapat meminta bantuan kepada Supervisor atau rekan kerja lain untuk membantu dalam proses *refill* minuman yang disediakan.
- c. Kendala *Back to Back Crew*, merupakan kendala yang sering terjadi yang mana satu Airlines Crew dengan status *check out* dan *check in* datang dan pergi diwaktu yang bersamaan. Untuk mengatasi hal tersebut, pramusaji harus melakukan kontak dengan Front Office dan Security mengenai waktu kedatangan dan keberangkatan, agar pramusaji mampu mempersiapkan peralatan makanan dan minuman

bersih dekat dengan ruangan crew. Selain itu, pramusaji dapat menggunakan Turkish Lounge sebagai ruangan tempat check-in airlines crew, menggantikan actual room salah satu jenis crew, agar crew yang check-in tidak menggunakan ruangan dengan kondisi kotor pada saat check-in.

B. Saran

Adapun saran yang disampaikan dalam Penanganan Crew Lounge Set Up Untuk Airlines Crew Oleh Pramusaji Di Novotel Bali Ngurah Rai Airport guna meningkatkan kinerja dalam melayani tamu, yaitu:

1. Kedepannya pramusaji harus memiliki sifat inisiatif tinggi dalam melakukan prosedur ini, karena jika terdapat sedikit *miss communication* akan menyebabkan hasil yang fatal bagi pramusaji itu sendiri maupun lingkungan tempat bekerja.
2. Diperlukannya bantuan tambahan bagi pramusaji yang bertugas untuk melakukan *set up check-in* dan *check-out airlines crew*. Karena jarak serta waktu yang singkat menjadikan pramusaji bekerja lebih dari seharusnya.
3. Diharapkan peralatan yang digunakan selalu dalam kondisi prima, tidak ada kerusakan yang mampu menyebabkan penundaan pekerjaan *set up check-in* dan *check-out airlines crew* oleh pramusaji.

DAFTAR PUSTAKA

- Apandi, N. D., & Baharta, D. E. (2015). *TINJAUAN TENTANG PENYAJIAN BUFFET BREAKFAST DI HARRIS HOTEL AND CONVENTION BANDUNG* Review About Buffet Breakfast Serving At Harris Hotel And Convention Bandung. <https://core.ac.uk/download/pdf/299903966.pdf>
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). *PERAN DAN TUGAS ADMINISTRASI FOOD & BEVERAGE SERVICE PADA HOTEL SANTIKA BSD CITY SERPONG*.
- Ginanda, M. A. (2017). *RANCANG BANGUN APLIKASI CHECK-IN DAN BILLING PADA HOTEL SAHID SURABAYA*.
- Hasibuan, M. P., Azmi, R., Bagus Arjuna, D., & Ulfa, R. S. (2023). *Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi* Analysis of Air Temperature Measurements Using the Observational Method. <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- Kapidin. (2017). *STRATEGI PENGENDALIAN BIAYA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS DEPARTEMEN MAKANAN DAN MINUMAN (FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT)*. 132–138.
- KBBI. (2016). *Pengertian Penanganan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.
- Kurnia Ramadhan, N. (2020). *HOTEL TRANSIT BANDARA YIA, DI KULON PROGO*.
- Lukitasari, R. (2019). *STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM SERVICE NATYA HOTEL, TANAH LOT, BALI*. 1, 162–181.
- Made Ratna Dewi, A. A., & Nova, M. (2023). *Penerapan prosedur check in oleh resepsionis di jambuluwuk oceano seminyak hotel*. 96.
- Martina, E. (2020). *Meningkatkan Self Confidence Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center*.
- Mentari, K. R., Ockto S, D., & Rahman, A. F. (2020). *PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KETERAMPILAN PRAMUSAJI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI HOTEL SWISS-BELINN MALANG*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 46–52. <https://doi.org/10.9744/jmhot.6.1.46-52>
- Nafa, T., & Zahro, A. (2024). *Struktur Organisasi di Organisasi Bisnis Digital*. 4. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.26197.23529>

- Noviastuti, N., & Agustina Cahyadi, D. (2020). PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG. Dalam *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Nomor 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/31>
- Noviastuti, N., Astuti, I. W., Pariwisata, A., Nusantara, D., Akparda, S. (, & Yogyakarta,). (2021). USAHA FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DALAM MENINGKATKAN REVENUE DI GRAND PURI SARON BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA. Dalam *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 4, Nomor 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Nungqi Somala, K., Dwi Respati, R., & Hera Merdeka, R. K. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU HOTEL NOVOTEL*. https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg
- Pahlevie, M. R. (2016). *RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI PERHOTELAN PADA NEW CAHAYA HOTEL SIDOARJO TUGAS AKHIR*. <https://repository.dinamika.ac.id/>
- Pradiatiningtyas AMIK BSI Yogyakarta, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. Dalam *Jurnal Khasanah Ilmu* (Vol. 8, Nomor 2).
- Purnama Sari, N. P., Pantiyasa, I. W., & Hadi Purnantara, I. M. (2022). *ANALISIS POLA KERJASAMA RESERVATION, RECEPTION, DAN ROOM ATTENDANT DALAM PENANGANAN TAMU CHECK-IN DAN CHECK-OUT DI HOTEL SHERATON BALI KUTA RESORT. 1*, 3219.
- Rangga, F., Azkia, N., Utaberta, N., Shaari, N., & Ismail, S. (2024). Enhancing Transit Hotel Experiences: A Comparative Study of Interior Facility Requirements in Indonesian Transportation Hubs. *Journal of Architectural Research and Design Studies*, 8(2). <https://doi.org/10.20885/jars.vol8.iss2.art5>
- Sanggal, O. (2018). *OPTIMALISASI PENANGANAN MUATAN KONTAINER DI ATAS KAPAL KM. MENTARI EXPRESS*.
- Sanjaya, S., Perhotelan, A., Pariwisata, N., Bandung, I., Id Diterbitkan, S. A., Pariwisata, A., & Bandung, N. (2022). *SERVICE QUALITY TO CUSTOMERS IN FOOD AND BEVERAGES SERVICE DEPARTEMENT ARDAN HOTEL*. 3(1), 68–80. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>
- Tangian, Dr. Di., D. Polii. Dr. Bernadain, & Permana, Di. E. (2020). *Pelayanan Restoran 1*.
- Tri Andani, D. K., & Sinaga, F. (2024). Analisa Taking Order dalam Peningkatkan Kinerja Pramusaji Analysis of Take Order In Improving Server Performance. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 03(3), 413–418. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i3>

- Tyaswening, E. (2018). *Industri Perhotelan* (D. E. Putri Anggraeni, Ed.).
- Umagapi, D., & Ambarita, A. (2018). *Sistem Informasi Geografis Wisata Bahari pada Dinas Pariwisata Kota Ternate*.
- Wahyuningsih, S., Tinggi, S., & Mataram, P. (2019). PENGARUH TENAGA TATA HIDANG PARIWISATA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL. *Open Journal Systems*, 13(11). <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/>
- Wayan, N., Grahanita, D., Putri, Y., & Pariwisata, J. (2022). *PENANGANAN CHECK-IN CREW PESAWAT OLEH RECEPTIONIST DI PRAMA SANUR BEACH BALI*.