

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *DINING VOUCHER*
OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Anggita Puspita

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *DINING VOUCHER*
OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Wayan Anggita Puspita
NIM2015823059

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

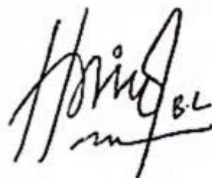
**PENANGANAN DINING VOUCHER
OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

Oleh
Ni Wayan Anggita Puspita
NIM 2015823059

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Harisal, S.S., M.Hum.
NIP 198410012018031001

Pembimbing II,



I Ketut Suarta, SE., M Si.
NIP 196309151990031002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Wayan Anggita Puspita
NIM : 2015823059
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN DINING VOUCHER
OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN 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, 15 Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Nama : Ni Wayan Anggita Puspita
NIM : 2015823059
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 rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul *PENANGANAN DINING VOUCHER OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Penanganan Dining Voucher Oleh Pramusaji Di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran 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., PhD. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M. Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama

penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Harisal, S.S., M. Hum. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. I Ketut Suarta, SE.,M Si. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Ni Luh Kadek Sayuri Ariani, sebagai Talent & Culture Manager di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi selama penulisan Tugas Akhir.
9. Bapak Ariful Munzili sebagai F&B Manager pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
10. Bapak Ketut Gavana Dusika sebagai Manager Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
11. Bapak Hendrik Hartawan sebagai Supervisor Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.

12. Seluruh *Staff* Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
13. Bapak I Nyoman Suirta dan Ibu Ni Made Kartiasih selaku orang tua penulis yang telah yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

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

Badung, 15 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	8
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode Teknik Analisis Data	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
 BAB II LANDASAN TEORI	 11
A. Hotel.....	11
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel	11
B. Restoran	14
1. Pengertian Restoran	15
2. Jenis Restoran	16
C. Pelayanan	16
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Jenis Pelayanan	17
D. Pramusaji.....	19
1. Pengertian Pramusaji	20
2. Syarat – Syarat Pramusaji Hotel	20
E. Voucher.....	23
1. Pengertian Voucher.....	23
2. Jenis – Jenis Voucher	24

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	26
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	26
1. Lokasi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	27
2. Sejarah Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	27
1. Bidang Usaha Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	28
2. Fasilitas Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	29
C. Struktur Organisasi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	34
1. Struktur Organisasi Anarasa Restaurant	35
2. Tugas dan Tanggung Jawab	35
BAB IV PEMBAHASAN	37
A. Penanganan <i>Dining Voucher</i> oleh Pramusaji.....	38
1. Tahap Persiapan	39
2. Tahap Pelaksanaan Operasional.....	41
3. Tahap <i>Closing</i>	52
B. Hambatan-hambatan yang Dihadapi	53
BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Anarasa Restaurann.....	35
Gambar 4.1 <i>Grooming</i>	40
Gambar 4.2 <i>Welcoming the Guest</i>	42
Gambar 4.3 <i>Seating the Guest</i>	44
Gambar 4.4 <i>Voucher Menu</i> di Anarasa Restaurant	45
Gambar 4.5 <i>Luxury Escapes Voucher</i> di Anarasa Restaurant	46
Gambar 4.6 Memasukan pesanan pada <i>POS System</i>	48
Gambar 4.7 Carrot Cake	49
Gambar 4.8 EDC Mesin BCA.....	54

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1: Jumlah Kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1: *Indoor Area* Anarasa Restaurant

Gambar 2: *Outdoor Area* Anarasa Restaurant

Gambar 3: *Bill* Tamu Memesan Minuman diluar dari *Dining Voucher*

Gambar 4: *Captain Order* di Anarasa Restaurant

Gambar 5: *Voucher Menu* di Anarasa Restaurant

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah salah satu sektor potensial yang dikembangkan di Indonesia. Pengembangan pariwisata merupakan salah satu usaha untuk mempromosikan daya tarik suatu objek wisata agar menjadi berkembang sesuai dengan visi dan misi (Darmatasia, dkk: 2020). Dengan keanekaragaman budaya serta alam yang dimiliki oleh Negara Indonesia, pengembangan Pariwisata yang baik dapat menjadi salah satu aset yang akan mampu menarik wisatawan baik dari dalam maupun dari luar negeri. Perkembangan Pariwisata di Indonesia tidak hanya pada satu daerah tetapi terdapat di berbagai daerah seperti; Pulau Bali, Papua, Lombok, dan beberapa daerah lainnya yang membuat sektor pariwisata Indonesia semakin kuat.

Bali merupakan pulau kecil yang letaknya berada disebelah timur dari pulau Jawa. Pariwisata Bali terkenal melalui daya tarik wisatanya, baik alam, budaya, dan buaatannya. Banyak wisatawan baik mancanegara atau nusantara ke Bali untuk berlibur maupun keluar dari rutinitasnya sehari hari (Prastika: 2018). Menurut data yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik Bali (BPS), dimana kunjungan pariwisata di bali terus meningkat hingga bulan Desember 2022 yaitu sebanyak 377.276 pengunjung. Para wisatawan yang berkunjung ke Bali tidak hanya mengunjungi pulau dewata ini hanya untuk berlibur, namun juga sebagai tempat untuk melakukan *meeting* maupun bisnis seperti; *Summit* (B20),

Employment Summit (L20), Konferensi Tingkat Tinggi (KTT G20), dan bisnis lainnya. Karena potensi wisatawan yang meningkat, fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan kepariwisataan juga telah banyak disediakan di Bali, salah satunya adalah jasa akomodasi seperti hotel.

Hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan layanan penginapan untuk umum. Selain menyediakan penginapan, hotel juga menyediakan fasilitas tambahan lainnya seperti pelayanan makanan dan minuman, transportasi, *laundry*, pusat kesehatan, spa, dan fasilitas lainnya. Di Bali, hotel memiliki jenis yang beragam mulai dari hotel non bintang hingga hotel bintang 5 yang cenderung mewah dan bertaraf internasional. Bali telah menambah jumlah kamar hotel sebanyak 2.326 buah sehingga di tahun 2019 jumlah keseluruhan kamar hotel di Bali dari berbagai kelas mencapai 58.770 buah (Nuruddin, dkk: 2020). Banyaknya hotel yang telah dibuka di Bali yang membuat setiap hotel bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi wisatawan yang menginap seperti Apurva Kempinski, The Meru Sanur Beach, Merusaka Nusa Dua, dan Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di kawasan Jimbaran tepatnya di Jalan Wanagiri No.1 Jimbaran yang dibuka pada tanggal 12 Januari 2017. Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali selalu berupaya untuk memberikan pengalaman terbaik bagi para pengunjungnya. Dengan motto hotel yaitu “*we make moments*”, Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki beberapa departemen untuk menunjang jalannya operasional hotel, mulai dari Front Office Department, Housekeeping

Department, Human Resource Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Food & Beverage Department, Engineering Department hingga Security Department. Salah satu departemen yang berperan penting terutama dalam jasa pengadaan layanan makanan dan minuman di hotel adalah Food & Beverage Department.

Food & Beverage Department secara umum Bertanggung jawab terhadap kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait bagi tamu yang tinggal di hotel maupun tamu dari luar hotel. Dalam usaha *food and beverage* ada baiknya ditunjang dengan pelayanan atau *service* yang maksimal agar tamu merasa kerasan, senang dan nyaman (Yusnita: 2013). Untuk Saat ini, Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki 5 *outlet* dimana tamu bisa mendapatkan pelayanan makanan dan minuman, yaitu Katha Lobby Lounge & Library, Jejala Pool Bar, Room Dining Service, Movenpick Café dan Anarasa Restaurant. Salah satu outlet yang paling banyak dikunjungi tamu yaitu Anarasa Restaurant.

Anarasa Restaurant merupakan Family Restaurant yang mengambil tema Keluarga mulai dari desain, tempat makan, dan juga makanan yang disediakan. Anarasa Restaurant juga merupakan satu-satunya restoran yang ada di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Anarasa Restaurant memiliki *opening hours* yaitu buka dari pukul 06.30-11.00 WITA untuk *breakfast*, 12.00-16.00 WITA untuk *lunch*, dan 18.00-22.00 WITA untuk *dinner*. Anarasa Restaurant menyajikan sarapan dengan konsep *buffet*, terdapat *stand buffet* yang terdiri dari beberapa bagian *stand buffet* yaitu *pastry and bakery*, Indonesia *food*, Western *food*, kids

food, Taiyaki (Japanese Cake), cold food, dan Juice section serta untuk menu *buffet breakfast* diubah (dirotasi) setiap hari. *Lunch* dan *dinner* di Anarasa Restaurant menggunakan konsep *a`la carte* dengan menu yang beragam sehingga tamu yang datang dapat memilih hidangan yang lezat dan spektakuler mulai dari *Taste of Balinese, Taste of Indonesian & Asian, Taste of Western, Pizza, Vegetarian delight, Pasta, sweet temptation, dan Kids food*. Selain melayani *breakfast, lunch, dan dinner* Anarasa Restaurant juga memiliki *spesial dinner* yaitu *Buffet Dinner*. *Buffet Dinner* merupakan *event* yang dibuat tiga kali dalam satu minggu yaitu, pada hari Rabu dengan menu *buffet dinner seafood BBQ* dengan harga IDR338.000++, pada hari Jumat *buffet dinner* dengan menu *Night BBQ* harga IDR338.000++, dan pada hari Sabtu *buffet dinner Indonesian Street food* dengan harga IDR258.000++ serta terdapat *live music* pada *event buffet dinner* ini. Kemajuan teknologi dalam instrumen pembayaran menggeser peranan uang tunai sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Teresha, dkk: 2022). Tamu yang datang untuk memesan makanan & minuman di Anarasa Restaurant dapat menggunakan beberapa cara pembayaran yaitu *cash, kredit card, debit card, room charge, dining voucher (package), dan QR*. Karena banyak cara pembayaran yang disediakan oleh hotel maka banyak tamu yang memilih pembayaran yang paling cepat dan menguntungkan yaitu *dining voucher (Package)*.

Dining Voucher adalah salah satu promosi yang disediakan untuk mempermudah transaksi tamu ketika makan di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. *Dining voucher* ini hanya bisa didapatkan oleh tamu

yang menginap di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. *Dining voucher* yang ada di Anarasa Restaurant bisa didapatkan melalui dua cara yaitu, pertama dengan memesan *package* ketika tamu *check in* ke Hotel dengan melakukan pembayaran langsung. Cara yang kedua yaitu, bergabung dan membeli *Package* dengan sebuah agen perjalanan bernama Luxury Escape (LE). Selain itu, terdapat beberapa jenis *voucher* yang disediakan yaitu; *One course voucher*, *Two course voucher* LE (Luxury Escapes), *Three course voucher*, *Hardboard voucher*, dan *Fullboard voucher*. Jenis *voucher* ini dibuat sesuai dengan harga yang telah dibayarkan oleh tamu ketika memesan *package* menginap tersebut. *Dining Voucher* ini merupakan *voucher* yang dapat digunakan untuk makan siang atau makan malam di Anarasa Restaurant. Menu makanan yang menggunakan *voucher* ini sudah disediakan langsung di Anarasa Restaurant dengan menu lebih banyak pilihan dari menu *a`la carte* biasa, dimulai dari *appetizer*, *soup*, *main course*, *dessert*, dan *kids menu*. Tamu tidak perlu bingung untuk pembayaran makanan yang mereka pesan karena dengan memberikan *voucher* tersebut maka tamu sudah bisa memilih makanan yang ingin mereka pesan, jumlah *course* yang mereka dapatkan akan menyesuaikan dengan jumlah *course voucher* yang mereka bawa. Selain itu, tamu juga dapat menggunakan *voucher* untuk *join buffet dinner* yaitu *special event dinner* yang dibuat di Anarasa Restaurant. *Dining Voucher* memiliki perbedaan dengan *set menu* maupun *ala carte menu*. *Set menu* merupakan penyajian *set menu* terdiri atas 4 – 6 menu dan disajikan berurutan dengan jeda, pada *set menu* tamu juga tidak bisa memilih makanan atau hanya memakan apa yang dihidangkan. *Ala carte menu* merupakan penyajian makanan

yang terdapat harga dari setiap satu menu yang dipesan, selain itu makanan langsung dimasak setelah dipesan dan tidak memerlukan menu komplit. Sedangkan *Dining Voucher* merupakan penyajian makanan yang mengambil konsep *ala carte* dan *set menu*, dimana tamu akan mendapatkan 1 *set menu* yang terdiri dari 1-4 menu sesuai dengan *course* yang dibeli sebelumnya dan disajikan berurutan dengan jeda. Selain itu, tamu juga dapat memilih makanan yang diinginkan mulai dari *appetizer*, *soup*, *main course*, *dessert*, dan *kids menu*, kemudian makanan yang dipesan langsung dimasak setelah dipesan.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Dining Voucher* oleh Pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka pokok rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *Dining Voucher* oleh pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?
2. Apa saja kendala dan solusi dalam penanganan *Dining Voucher* oleh pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang ingin dibahas, yaitu:

- a. Untuk mengetahui penanganan *Dining Voucher* oleh pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam penanganan *Dining Voucher* oleh pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan laporan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi Diploma 3 Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai pedoman dalam penerapan teori dan praktik yang didapatkan selama belajar di Jurusan Pariwisata kampus Politeknik Negeri Bali dengan apa yang didapat selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.
 - 3) Untuk menambah wawasan dan juga pengetahuan penulis dalam dunia pariwisata khususnya dalam hal penanganan tamu yang menggunakan *Dining Voucher* di seluruh Accor Hotel, khususnya di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide dan konsep pengetahuan yang didapatkan selama melaksanakan PKL.

2) Sebagai bahan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

Diharapkan nantinya dapat menambah wawasan adik-adik Jurusan Pariwisata dalam mengenal *food & Beverage Service* secara nyata di dunia industri serta menambah wawasan dalam membuat laporan Tugas Akhir.

c. Bagi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

1) Sebagai bahan referensi dan masukkan dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya memuaskan namun bisa mempermudah tamu hotel khususnya tamu yang menggunakan *Dining Voucher*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah:

a. Metode Observasi

Metode Observasi yaitu suatu metode dan teknik penulisan data dengan mengamati secara langsung di area kerja seperti bagaimana menangani *Dining Voucher* mulai dari persiapan yang meliputi peralatan serta prosedur yang digunakan hingga *sequence of service* dalam melayani tamu di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan koresponden atau narasumber di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, seperti *manager*, *supervisor*, *captain*, *staff*, dan juga *daily worker*.

c. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mencari informasi terkait penulisan Tugas Akhir melalui buku seperti buku *F&B Service*, *Pariwisata Perhotelan*, *Pengantar Pariwisata*, Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, artikel, hingga karya tulis yang tersedia baik dari milik pribadi, mencari di internet hingga mencari di perpustakaan.

2. Metode Teknik Analisis Data

Metode dan teknik penulisan data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan adalah dalam bentuk deskriptif-kualitatif yang menyajikan data yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung sesuai dengan kenyataan yang ada secara benar dan jelas mengenai Penanganan *Dining Voucher* oleh Pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Formal, yaitu suatu metode panyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda atau lambang-lambang tertentu seperti angka, tabel, gambar dan foto.
- b. Metode Informal, yaitu suatu metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa tujuannya adalah untuk memberikan kesan rinci pada sebuah laporan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Penanganan *Dining Voucher* oleh Pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan penanganan tamu yang menggunakan *Dining Voucher*, ada beberapa tahapan yang harus dilalui yaitu tahap persiapan diri dan operasional; tahap pelaksanaan operasional; dan tahap *closing*.

Untuk tahap persiapan diri, seorang pramusaji harus berpenampilan sesuai standar operasional yang disediakan oleh hotel. Sedangkan untuk persiapan operasional, seorang pramusaji harus mempersiapkan *outlet* beserta peralatan yang digunakan ketika jam operasional sudah berlangsung.

Tahap pelaksanaan operasional dimulai ketika jam operasional dimulai. Pada tahap ini, Penanganan *Dining Voucher* dimulai dari menyambut tamu, mempersilakan tamu untuk duduk, memberikan *menu*, hingga tamu meninggalkan Anarasa Restaurant. Setelah pelaksanaan operasional selesai, pramusaji bisa bersiap-siap untuk menutup *outlet*. Selanjutnya, pramusaji membantu *cashier* untuk *closing serving period*, dan *closing EDC machine*.

Dalam penanganan *Dining Voucher*, beberapa hambatan bisa saja terjadi diantaranya seperti kurangnya persiapan operasional, serta kesalahan dalam mengecek *course* pada *voucher* sehingga tidak maksimal dalam melayani tamu.

B. Saran

Setelah melakukan praktik kerja lapangan pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, penulis menemukan lebih banyak pengalaman khususnya dalam menangani langsung *Dining Voucher*. Melalui pengalaman ini, penulis hendak menyampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk meningkatkan penanganan *Dining Voucher* kepada tamu.

Untuk Departemen Front Office bisa membuat tampilan yang lebih lengkap pada *voucher* agar lebih mudah di cek oleh pramusaji. Hal ini juga akan mempermudah *staff* pada outlet lain untuk mengecek *course* pada *voucher* jika terdapat tamu yang menukar *voucher* di *outlet* lain sehingga tidak perlu ke Anarasa Resturant untuk mengecek.

Untuk memecahkan permasalahan terkait stok barang, penulis juga ingin menyarankan untuk memperbanyak stok barang Food & Beverage khususnya di Anarasa Restaurant karena banyaknya stok barang yang habis sehingga sering kekurangan barang dan harus meminjam ke department lain dan membuat pelayanan menjadi kurang maksimal.

Pelajaran terkait *POS system*, tata cara mengoperasikan mesin kasir, dan *EDC machine* juga harus diperkenalkan ke mahasiswa, khususnya di mata kuliah *F&B Service*. Penulis juga menyarankan agar pelatihan tentang cara penggunaan *POS System* juga diberikan di kampus.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2017). *Pariwisata dan Perhotelan Edisi V*. Bandung: Alfabeta.
- Bali, M. R. (2017, Januari). *Movenpick Bali*. Diambil kembali dari Movenpick Bali: <https://www.movenpick.com/en/asia/indonesia/bali/jimbaran-bali.html>
- Budiningsih, Annayanti. (2017). *Tata Hidang*. Bogor: Yudhistira.
- Darmatasia, Fitri, Bambang Irawan, Fajar Apriani (2020). Upaya Pengembangan Pariwisata Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Oleh Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Di Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. *eJournal Administrasi Publik*, Vol. 8 (1). p: 8707-8718.
- Harahap, D. Z., Leonandri, D. D., Sinuraya, E. J., & Hamonangan, S. (2021). *Bisnis Resto Minim Risiko*. Inteligensia Media.
- Heri Jatmiko, S. P. (2022). Tim Dvi Untuk Pembelajaran Bahasa Indonesia Kelas Viii Smp Negeri 2 Balapulang. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Pendidikan Dasar*, 12 Vol. 12 (1). p: 853-863.
- Lee, S. S. Y., Lee, J. E., & Kim, K. S. (2020). Evaluating basic income, basic service, and basic voucher for social and ecological sustainability. *Sustainability (Switzerland)*, Vol. 12 (20). p: 1-25.
- Marlina, Erna. (2014). *Pengantar Pariwisata 1*. Bogor: Yudhistira.
- Nuruddin, Putu Eka Wirawan, Sri Pujiastuti, Ni Nyoman Sri Astuti (2020). Strategi Bertahan Hotel di Bali Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Bali* Vol. 10 (02). p: 579-585.
- Oka, I Made Darma, dan I Nyoman Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Pertiwi, Shinta Mega, Sunyoto, dan Denny Asmara. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia* , Vol. 15 (2), p: 60-66.
- Prastika, Yulien, dan I Nyoman Sunarta (2018). Studi Perkembangan Pariwisata Dan Pengaruhnya Pada Lingkungan Fisik Di Pantai Balangan, Desa Ungasan, Jimbaran. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, Vol. 6 (1). p: 110 - 115.

- Sembiring, I. H. R. H., & Haryanto, D. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Sumaryadi, dan Muhammad Heykal. (2019). Analisis Penyebab Terjadinya Kecelakaan di Public Area di Swiss Bell Hotel Mangga Besar. *Jurnal Pesona Hospitality* , Vol. 12 (1). p: 01-18.
- Supriyadi, Dikdik, dan Endang Komara. (2020). Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa* , Vol. 2 (2). p: 100-116.
- Suwithi, N. W. (2013). Industri Perhotelan kelas X semester I. In I. C. Ardana (Ed.), *Industri Perhotelan*.
- Terasha, Chaterina, Andang Fazri, Musnaini (2022). Pengaruh Diskon, Voucher, Dan Cashback Terhadap Minat Konsumen Menggunakan Pembayaran Elektronik Shopeepay. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.10 (1). p: 20-27.
- Wardani, D. M. (2021). Hotel Reservation Policy Pada Masa Pandemi : Refund, Reschedule Atau Cancel Di Labuan bajo. *Jurnal Pariwisata*, Vol. 8 (1). p. 63–72.
- Waryono. (2018). *Pendalaman Materi Food & Beverage Service*. Direktorat Pembelajaran, Dit Belmawa, Kemenristekdikti RI.
- Yusnita, Hesty Woro, dan Atun Yulianto (2013). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. *Jurnal Khasanah Ilmu* Vol. IV (1). p: 67-72.
- Yustie, Renta, dan Budi Prayitno. (2020). Implementation of Efficiency in The Hotel Tourism Sector to Increase the Regional Economy. *International Conference on Science, Technology, and Environment* , p: 441-448.