

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN INCLUSION SET COURSE LUNCH GUEST
PACKAGE OLEH WAITER PADA KELAPA POOL
RESTAURANT AND BAR DI KAPPA SENSES UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Ria Anindya Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN INCLUSION SET COURSE LUNCH GUEST
PACKAGE OLEH WAITER PADA KELAPA POOL
RESTAURANT AND BAR DI KAPPA SENSES UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Ria Anindya Dewi
NIM. 2215823222**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN INCLUSION SET COURSE LUNCH GUEST PACKAGE OLEH WAITER PADA KELAPA POOL RESTAURANT AND BAR DI KAPPA SENSES UBUD

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 Wayan Ria Anindya Dewi
NIM. 2215823222**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
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 *Inclusion Set Course Lunch Guest Package* oleh *Waiter* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan mengenai cara Penanganan *Inclusion Set Course Lunch Guest Package* oleh *Waiter* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar 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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, 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 DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

6. Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I tugas akhir yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II tugas akhir yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Ibu Sukma Widya, selaku Training Manager/Human Resource Manager Kappa Senses Ubud yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Kappa Senses Ubud.
9. Seluruh Staf Kappa Senses Ubud yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Nyoman Suparta Adi dan Ibu Ni Wayan Suwitri, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan 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.

Gianyar, Mei 2025

Penulis

ABSTRAK

Dewi, Ni Wayan Ria Anindya, (2025). *Penanganan Inclusion Set Course Lunch Guest Package oleh Waiter pada Kelapa Pool Restaurant and Bar Di Kappa Senses Ubud*. Tugas Akhir: Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Tugas Akhir ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Dra Ni Gst Nym Suci Murni., M.Par. dan Pembimbing II: Ni Made Dwi Rahayu, M.Kom.

Kata Kunci: *Inclusion Package, Set Course Lunch, Waiter, Pelayanan Restoran, Kappa Senses Ubud.*

Tugas akhir ini membahas mengenai penanganan *Inclusion Set Course Lunch Guest Package* oleh waiter di Kelapa Pool Restaurant and Bar, salah satu fasilitas makanan dan minuman dari hotel bintang lima Kappa Senses Ubud. Layanan ini merupakan salah satu bentuk *benefit package* yang diperoleh tamu hotel melalui sistem reservasi tertentu, yang mencakup penyajian dua *course* makanan dan satu minuman (*cocktail* atau *mocktail*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan alur penanganan layanan tersebut mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, hingga penyelesaian pelayanan oleh waiter, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan solusi yang diterapkan.

Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi pustaka untuk memperoleh data yang akurat. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan inclusion lunch oleh waiter mengikuti standar operasional prosedur (SOP) dengan tahapan yang sistematis, mulai dari pengecekan daftar tamu melalui *guest matrix*, penjelasan menu, pengambilan pesanan, hingga penyajian makanan dan minuman. Kendala yang sering muncul di antaranya adalah keterbatasan komunikasi, keterlambatan pemesanan makanan dari dapur, dan ketidaksesuaian data tamu, yang semuanya diatasi dengan koordinasi lintas departemen dan peningkatan keterampilan waiter.

Dengan adanya penanganan yang profesional dan terstruktur, layanan inclusion lunch ini mampu meningkatkan pengalaman tamu dan citra restoran secara keseluruhan.

ABSTRACT

Dewi, Ni Wayan Ria Anindya. (2025). Handling of Inclusion Set Course Lunch Guest Package by Waiters at Kelapa Pool Restaurant and Bar in Kappa Senses Ubud. Final Project: Hospitality, Tourism Department, Bali State Polytechnic.

This final project has been approved and reviewed by: Supervisor I: Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par. Supervisor II: Ni Made Dwi Rahayu, M.Kom.

Keywords: Inclusion Package, Set Course Lunch, Waiter, Restaurant Service, Kappa Senses Ubud.

This final project discusses the handling of the Inclusion Set Course Lunch Guest Package by waiters at Kelapa Pool Restaurant and Bar, one of the food and beverage outlets at the five-star hotel, Kappa Senses Ubud. The service is part of a benefit package offered to hotel guests through specific reservation systems, which includes a two-course meal and one drink (cocktail or mocktail). The aim of this study is to describe the handling process from preparation to execution and service completion, as well as to identify challenges and solutions implemented during service.

This study applies observation, interviews, and literature review to collect accurate data. The results show that the inclusion lunch service follows a systematic Standard Operating Procedure (SOP), starting from verifying guest names through the guest matrix, explaining the menu, taking orders, to serving food and beverages. Common issues include communication barriers, delays in kitchen service, and guest data mismatches. These are addressed through interdepartmental coordination and improving waiter skills.

With professional and well-structured service handling, the inclusion lunch offering enhances the guest experience and contributes positively to the overall image of the restaurant.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. <i>Food and Beverage Service</i>	12
C. Restoran	12
D. Menu.....	14
E. Pelayanan.....	17
F. <i>Waiter</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Lokasi dan Sejarah Kappa Senses Ubud.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Kappa Senses Ubud.....	23
C. Struktur Organisasi.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Penanganan <i>Inclusion Set Course Lunch Guest Package</i> oleh <i>Waiter</i>	34
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	49

BAB V PENUTUP	52
A. Simpulan.....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar Villa di Kappa Senses Ubud	23
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar di Kappa Senses Ubud.....	25



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Kappa Senses Ubud	21
Gambar 3. 2 Kelapa Pool Restaurant and Bar	26
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	30
Gambar 4. 1 Standar Grooming di Kappa Senses Ubud	35
Gambar 4. 2 Membersihkan Chair Outside Area.....	36
Gambar 4. 3 Melipat Guest Napkin	37
Gambar 4. 4 Preparation di Area Side Stand	37
Gambar 4. 5 Guest List Inclusion Package	39
Gambar 4. 6 Meal and Cocktail Voucher	40
Gambar 4. 7 Penjelasan Menu Package oleh Waiter	40
Gambar 4. 8 Proses Taking Order	41
Gambar 4. 9 Captain Order Food and Beverage.....	42
Gambar 4. 10 Welcoming Crackers for Lunch	43
Gambar 4. 11 Serving Drink to the Guest	44
Gambar 4. 12 Serving Food to the Guest	44
Gambar 4. 13 Hidangan Appetizer (Samosa)	44
Gambar 4. 14 Hidangan Main Course (Croque Madame)	45
Gambar 4. 15 Hidangan Dessert (Orange Brulee).....	45
Gambar 4. 16 Guest Billing	47
Gambar 4. 17 Resetting the Table.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Set up table*

Lampiran 2. *Training Pouring Wine*

Lampiran 3. *Input guest bill di system*

Lampiran 4. *Handling telephone operator*

Lampiran 5. *Cleaning area restaurant*

Lampiran 6. *Cleaning flash mat setelah closing*



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan sebuah bangunan atau perusahaan yang menyediakan sebuah jasa berupa penginapan sementara. Selain menyediakan jasa penginapan, ada beberapa jasa lainnya yang disediakan hotel seperti pelayanan makanan dan minuman berupa *restaurant*, spa dan fasilitas lainnya. Hotel dijadikan pilihan untuk wisatawan yang berkunjung satu daerah ke daerah lainnya. Oleh karena itu, hotel harus memberikan penanganan dan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memastikan kenyamanan wisatawan selama menginap. Salah satu hotel bintang 5 yang ada di Bali yaitu Kappa Senses Ubud.

Kappa Senses Ubud merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di kawasan Ubud lebih tepatnya di Jl. Taman Sari, Banjar Tanggayuda, Desa Kedewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Kappa Senses Ubud memiliki total 76 *Villa* dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti *restaurant*, *pool bar*, *permaculture*, *floating library*, *floating boutique*, *swing*, spa dan *swimming pool*. Kappa Senses Ubud memiliki beberapa departemen yang meliputi *front office department*, *housekeeping department*, *accounting department*, *sales and marketing department* dan *food and beverage department*.

Food and beverage department adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap pengolahan dan penyajian makanan dan minuman. *Food and beverage department* dibagi menjadi 2 *section* yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and beverage service* merupakan *section* yang ada di *food*

and beverage yang berfungsi memberikan pelayanan berkaitan dengan penyajian makanan serta minuman kepada tamu atau pelanggan. Layanan ini melibatkan proses mulai dari menyambut kedatangan tamu, penerimaan pesanan tamu, penyajian hingga pengaturan meja, serta interaksi langsung dengan pelanggan untuk memastikan pengalaman makan dan minum yang memuaskan. *Food and beverage service* di Kappa Senses Ubud memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu khususnya di Kelapa Pool Restaurant and Bar.

Kelapa Pool Restaurant and Bar termasuk salah satu *restaurant* yang ada di Kappa Senses Ubud yang menawarkan hidangan dengan cita rasa mediteranian (France and Italian), Indian food dan Pan Asian (Indonesian and Thailand) yang memiliki konsep *a'la carte* dan *set course package*. *Set course package* dikhususkan untuk tamu-tamu yang memiliki *inclusion package*. Di Kappa Senses Ubud memiliki dua jenis *set course* yaitu *inclusion set course lunch* dan *dinner*. Perbedaan keduanya terdapat pada penyajian *welcoming snack* setelah *taking order food*. *Welcoming snack* yang disajikan untuk *inclusion set course lunch* adalah *greysini bread with tapena and pesto sauce*, sedangkan *welcoming snack* yang disajikan untuk *inclusion set course dinner* yaitu rempeyek dan keripik tempe with bumbu bali dan sambal ijo.

Inclusion guest package merupakan *benefit food and beverage* yang didapat oleh tamu selama menginap dengan membawa *meal* dan *cocktail voucher*. *Inclusion guest package* didapatkan oleh tamu yang melakukan reservasi kamar melalui *agent luxury escape, travel zoo, website* dan *direct booking*. Data tamu yang mendapatkan

inclusion dapat dilihat melalui *guest matrix* atau *list guest package* yang sudah diambil datanya dari *guest matrix*. *Inclusion guest package* ini memiliki daya tarik tersendiri karena dapat menciptakan pengalaman menginap dengan paket lengkap mulai dari kebutuhan makanan dan minuman serta fasilitas akomodasi. Salah satu *benefit food and beverage* yang diberikan adalah satu kali *set course lunch* di Kelapa Pool Restaurant and Bar. Tamu yang datang ke Kelapa Pool Restaurant and Bar yang memiliki *benefit food and beverage* pertama kali akan dilayani oleh *waiter* dengan menanyakan nomor *villa* kemudian *waiter* akan melakukan konfirmasi bahwa tamu tersebut memiliki *benefit lunch* yang dapat dilihat melalui *guest matrix*.

Pada Kelapa Pool Restaurant and Bar *inclusion set course lunch* tamu akan mendapatkan *set course* berupa dua (2) *course food* dan satu (1) *cocktail* per orang.

Menurut tugas akhir sebelumnya yang disusun oleh I Gusti Ayu Listya Dewi (Dewi, 2023) dengan judul “Penanganan *Luxury Escape Package Benefit Lunch Set Menu* untuk *Fit Guest* di *Soleil Restaurant The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali*”, membahas mengenai cara penanganan *benefit lunch set menu* yang pemesanannya melalui *agent luxury escape*. Penanganan *luxury escape package* sumber datanya diambil dari sistem opera untuk memeriksa data tamu yang mendapatkan *inclusion packages* untuk *lunch*. Tugas akhir lainnya yang disusun oleh Ayu Diah Aryaningsih Dharma Suari (Suari, 2023) dengan judul “Pelayanan *Set Menu Course Luxury Escape* di *Restaurant Izakaya by Oku The Ampurva Kempinski Bali*” membahas mengenai *set menu course* serta sumber datanya diambil dari *voucher* yang dibawa oleh tamu dengan konsep *open kitchen* yaitu tamu dapat melihat langsung proses memasaknya. Berdasarkan dua tugas akhir

sebelumnya didapatkan kesamaan dalam hal penanganan *set menu*, tetapi dalam *inclusion package* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud memiliki perbedaan dalam hal pengambilan data tamu. Pada tugas akhir sebelumnya data tamu yang mendapatkan *inclusion set menu* diambil dari sistem opera sedangkan pada *inclusion package* di Kelapa Pool Restaurant and Bar data tamu diambil melalui *guest matrix* yang diperoleh dari *front office*.

Pada umumnya *set menu* hanya memiliki satu pilihan menu baik dari *appetizer*, *main course* dan *dessert* sedangkan pada penanganan *inclusion package* di Kelapa Pool Restaurant and Bar memiliki keunikan dalam hal pemilihan *set menu* makanan dan minuman yang bervariasi mulai dari *appetizer*, *main course* dan *dessert*. Contoh pilihan menu untuk *appetizer* yaitu caesar salad, samosa, pakora, gazpacho soup dan asparagus soup, pilihan menu *main course* salah satunya yaitu France food (croque madame), Italian food (four cheese pizza), Indonesian food (nasi goreng), Indian food (brinjal makhani), dan Thailand food (thai gaeng daeng). Sedangkan, pilihan menu *dessert* yaitu orange brulee, paris brest, Indonesian es cendol dan thai malang apple tart. Tamu bebas memilih set menu sesuai dengan daftar menu yang tersedia, di luar dari menu tersebut tamu akan dikenakan biaya tambahan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul Penanganan *Inclusion Set Course Lunch Guest Package* oleh *Waiter* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud karena penanganan *inclusion guest package* memiliki keunikan tersendiri dalam menciptakan kepuasan tamu dalam menikmati hidangan *set menu* dengan pilihan makanan yang bervariasi dengan konsep *close kitchen* dan data yang digunakan

berupa *meal dan cocktail voucher*. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan mengenai cara penanganan *inclusion set course lunch guest package* serta mengetahui solusi dari kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *inclusion set course lunch guest package* oleh *waiter* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi saat menangani *inclusion set course lunch guest package* oleh *waiter* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan *Inclusion Set Course Lunch Guest Package* oleh *Waiter* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan cara penanganan *inclusion set course lunch guest package* oleh *waiter* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud.
- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh *waiter* dalam penanganan *set course lunch guest package* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud dan cara mengatasinya.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan program Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata.
 - 2) Menambah dan meningkatkan pengetahuan, wawasan dan kemampuan mahasiswa dalam bidang *food and beverage* khususnya *food and beverage service*.
 - 3) Memberikan pemahaman mengenai penanganan *inclusion set course lunch guest package* oleh *waiter* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam mengembangkan ide penulisan tugas akhir dan sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen terhadap penyusunan tugas akhir atau sebagai buku ajar mengenai penanganan *inclusion set course lunch guest package*.

- 2) Dapat dijadikan sebagai bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali guna sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang *food and beverage service*.

c. Bagi Kappa Senses Ubud

- 1) Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan bagi pihak Kappa Senses Ubud untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap tamu, khususnya dalam penanganan *inclusion set course lunch guest package*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala saat penanganan *inclusion set course lunch guest package*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan tiga (3) metode pengumpulan data, yaitu metode observasi, wawancara dan studi pustaka.

- a. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Metode ini melibatkan pengamatan langsung terhadap objek atau fenomena yang sedang diteliti. Peneliti mencatat yang dilihat atau didengar untuk mengumpulkan data tentang perilaku, kejadian, atau situasi yang ada di lapangan. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung dan mempelajari langsung mengenai proses penanganan *inclusion set course lunch guest package* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar.

- b. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara penulis dengan subjek yang diteliti. Proses wawancara yang dilakukan penulis adalah proses pengumpulan data yang melibatkan proses tanya jawab dengan narasumber seperti *restaurant manager*, *restaurant supervisor* dan *waiter* mengenai penanganan *inclusion set course lunch guest package* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar.
- c. Studi Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengunpulkan data-data yang relevan melalui kajian literatur yang ada seperti buku, jurnal, artikel dan sumber tertulis lainnya.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Pada penelitian ini metode analisis dan penyajian hasil menggunakan metode analisis deskriptif yang merupakan metode analisis data yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan data-data yang berkaitan dengan penanganan *inclusion set course lunch guest package* oleh *waiter* pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud. Metode penyajian hasil data dijabarkan dalam bentuk deskripsi dan visualisasi dalam bentuk gambar.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Penanganan *Inclusion Set Course Lunch Guest Package* Oleh *Waiter* Pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud dapat penulis simpulkan bahwa dalam penanganan *inclusion guest package* memiliki keunikan tersendiri yang menciptakan kepuasan tamu dalam menikmati hidangan *set menu* dengan pilihan *menu* yang bervariasi.

Proses penanganan *inclusion guest package* seorang *waiter* harus melakukan beberapa tahapan mulai dari tahap persiapan seperti persiapan diri, kebersihan dan kerapian diri, tahap operasional seperti mempersiapkan semua perlengkapan yang diperlukan *waiter* dan juga tamu serta tahap pelaksanaan operasional sesuai dengan SOP yang berlaku di restoran demi kelancaran operasional kerja agar berjalan dengan efektif dan efisien. Hal terpenting yang wajib diperhatikan oleh seorang *waiter* selama penanganan *inclusion guest package* adalah menjaga kepuasan dan kenyamanan tamu selama berada di restoran agar mendapatkan *feedback* yang bagus dari tamu, serta memenuhi semua permintaan dari tamu.

Penanganan *inclusion guest package* terdapat beberapa kendala yang dihadapi *waiter* dalam proses penanganan *inclusion guest package* yaitu kurangnya menerapkan standar operasional prosedur dalam restoran yang menyebabkan keterlambatan penanganan, solusinya adalah memberikan pelatihan kepada semua karyawan restoran setiap dua minggu sekali supaya memahami SOP lebih baik lagi,

serta kurangnya komunikasi yang baik antara *waiter* dengan tamu mengenai hal-hal yang termasuk ke dalam *inclusion* yang didapat serta hal-hal yang harus tamu bayar (*extra charge*), karena ketidaksesuaian pemahaman tamu dan *list* yang sudah tertera. Solusinya adalah memeriksa kembali *inclusion* yang didapat oleh tamu, membuat *list guest package* agar mempermudah pekerjaan, serta memberikan pemahaman yang jelas dan mudah dimengerti.

B. Saran

Berdasarkan uraian simpulan di atas yang berkaitan dengan Penanganan *Inclusion Set Course Lunch Guest Package Oleh Waiter* Pada Kelapa Pool Restaurant and Bar di Kappa Senses Ubud. Dalam melaksanakan pelayanan pada Kappa Senses Ubud, penulis menemukan lebih banyak pengalaman khususnya dalam penanganan *inclusion guest package*, tentunya pengalaman ini sangat berguna bagi penulis dalam dunia kerja khususnya di bidang pariwisata. Penulis ingin menguraikan beberapa saran yang bertujuan untuk meningkatkan operasional kerja di Kelapa Pool Restaurant and Bar, sebagai berikut:

1. Karyawan di Kelapa Pool Restaurant and Bar agar selalu meningkatkan pelayanan tamu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan khususnya menangani *guest package* dengan cara melakukan evaluasi kerja atau pelatihan *product knowledge* setiap 1 bulan.
2. Menjalin komunikasi yang baik antara *waiter* dengan tamu agar operasional tetap berjalan dengan baik dengan cara melakukan *briefing* sebelum melakukan pekerjaan agar dapat meminimalisis kesalahan saat operasional.

3. Meningkatkan keterampilan *public speaking* dalam bekerja dan mengasah kemampuan Bahasa Inggris untuk meminimalisir terjadinya miss komunikasi pada proses pelayanan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). Tinjauan Tentang Tugas Dan Tanggungjawab Greeter Pada Restoran Nangroe Saka Hotel Medan. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Darma Oka Dan Winia. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Paramita.
- Dewi, I. G. A. L. (2023). Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. 701981(0361), 2–3.
- Dhian Anggraini, F., & Beru Utami, L. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food And Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10–18. <https://doi.org/10.70018/Mb.V3i1.36>
- Fakihuddin, M. (2023). Analisis Pengaruh Personal Hygiene Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta. Universitas Nasional.
- Hana, U. A. (2018). *Konsep Hotel Syariah Dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya*. Uin Sunan Ampel Surabaya. Surabaya.
- Hendriyati, L., & Santoso, I. B. (2021). Strategi Pemasaran Food And Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, Indonesia. *Journal Of Tourism And Economic*, 4(1), 60–72.
- Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Mcdonald's Jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/ojs/article/view/1131>
- Pradini, G., & Pratami, F. (2022). Dampak Brand Image, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Customer Di Oma Kopi Depok. *Journal Of Syntax Literate*, 7(3).
- Purwaningrum, H., & Syamsu, M. (2021). *Hospitality Industry*. Insan Cendekia

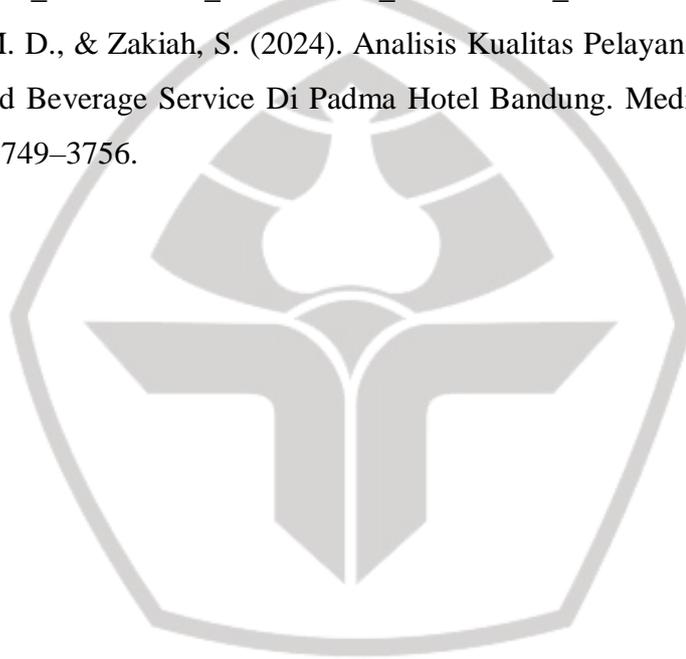
Mandiri.

Santoso, K. I., & Nugroho, M. (2020). Analisis Desain Menu Pada Restoran. *Ejournal Akpindo*, 1i(September 2019), 1–12.

Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel Dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.

Suari, A. D. A. D. (2023). Pelayanan Set Menu Courses Luxury Escape Di Restaurant Izakaya By Oku The Apurva Kempinski Bali. [Http://Repository.Pnb.Ac.Id/7842/%0ahttp://Repository.Pnb.Ac.Id/7842/3/Rama_93402_2015823022_0025056408_0828119301_Part.Pdf](http://Repository.Pnb.Ac.Id/7842/%0ahttp://Repository.Pnb.Ac.Id/7842/3/Rama_93402_2015823022_0025056408_0828119301_Part.Pdf)

Sukmajaya, M. D., & Zakiah, S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Departemen Food And Beverage Service Di Padma Hotel Bandung. *Media Bina Ilmiah*, 19(02), 3749–3756.



POLITEKNIK NEGERI BALI