

TUGAS AKHIR

PELAYANAN TAMU PADA SAAT DINNER OLEH HOSTESS DI PAON BALI RESTAURANT HILTON BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Nita Pradya Indrayani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TAMU PADA SAAT DINNER
OLEH HOSTESS DI PAON BALI RESTAURANT
HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Kadek Nita Pradya Indrayani
NIM 2015823031**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PELAYANAN TAMU PADA SAAT DINNER
OLEH HOSTESS DI PAON BALI RESTAURANT
HILTON BALI RESORT**

Oleh
Kadek Nita Pradya Indrayani
NIM 2015823031

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Kanah, S.Pd., M.Hum
NIP. 197004121998022001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



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



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

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Nita Pradya Indrayani
NIM : 2015823031
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN TAMU PADA SAAT DINNER
OLEH HOSTESS DI PAON BALI RESTAURANT
HILTON BALI RESORT”**

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

Demikian surat ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Nama : Kadek Nita Pradya Indrayani
NIM : 2015823031
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 PELAYANAN TAMU PADA SAAT DINNER OLEH HOSTESS DI PAON BALI RESTAURANT ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan untuk mengetahui pelayanan tamu dalam meningkatkan *guest satisfaction* oleh Hostess di Paon Bali Restaurant.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta inspirasi dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan yang diperoleh dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan Program Studi DIII Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Amit Sakhrani, selaku *General Manager* di Hilton Bali Resort yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di Hilton Bali Resort.
8. Bapak, I Komang Agus Suka Ardana, selaku *Food and Beverages Service Director* di Hilton Bali Resort yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di Hilton Bali Resort.
9. Seluruh *staff Food and Beverages Service* di Hilton Bali Resort yang senantiasa membantu penulis untuk belajar dan selalu memberikan motivasi, pengetahuan, pengalaman dan bimbingan yang baik kepada penulis.
10. Bapak I Nyoman Subrata dan Ibu Ni Made Wiratni, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi dan pengetahuan bahasa. Oleh karena itu, penulis harapkan saran dan masukan dari pembaca guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis sampaikan dengan tugas akhir ini agar menjadi bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINAL TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	3
D. Metode Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
B. <i>Restaurant</i>	8
C. <i>Dinner</i>	15
D. <i>Hostess</i>	15
E. <i>Pelayanan</i>	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Nama Perusahaan	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hilton Bali Resort	25
BAB IV PEMBAHASAN	34
A. Pelayanan Tamu Pada Saat Dinner oleh Hostess di Paon Bali Restaurant	34
B. Kendala-kendala yang Dihadapi oleh Hostess dalam Melayani Tamu di Paon Bali Restaurant, Hilton Bali Resort dan Cara Mengatasinya.....	45
BAB V PENUTUP	60
A. Simpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hilton Bali Resort	25
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi FB Department	30
Gambar 4. 1 <i>Grooming</i> Paon Bali Restaurant.....	42
Gambar 4. 2 Perlengkapan <i>Side Stand</i>	44
Gambar 4. 3 <i>Table Set up</i>	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis-jenis Kamar Hilton Bali Resort.....	26
Tabel 3. 2 Jenis-jenis <i>Villa</i>	26
Tabel 3. 3 Jenis-jenis <i>Restaurant</i>	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Jenis Kamar Hilton Bali Resort

Lampiran 2. Foto Jenis Restaurant

Lampiran 3. Foto Fasilitas Penunjang

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata tidak terlepas dari industri perhotelan dimana semakin banyak pengunjung wisata maka bentuk kebutuhan akan menginap akan semakin meningkat. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap menurut Widanaputra (2009:16). Salah satu hotel yang ada di Bali yaitu Hilton Bali Resort. Hilton Bali Resort merupakan hotel mewah bertaraf bintang 5 yang berada pada batu cadas ketinggian 40 meter dari tepi Samudra Hindia. Hotel ini mempunyai beberapa *department* yang menunjang kegiatan operasional hotel meliputi, *Front Office, Sales & Marketing, Human Resources, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, Engineering, Accounting, Housekeeping* dan *departement* lainnya. Departemen *Food and Beverage Service* di hotel ini merupakan bagian yang menangani pelayanan tamu di *restaurant*.

Hilton Bali Resort memiliki beberapa jenis *restaurant* yang menyediakan berbagai menu yang berbeda-beda di setiap restorannya antara lain, Grain Restaurant, Paon Bali Restaurant, The Shore Restaurant, The Breeze Restaurant, dan Delicatessen Restaurant. Grain Restaurant melayani tamu *breakfast* dengan sistem *buffet service* dan *dinner* yaitu dengan menu Southern Grill & Spain), Paon Bali Restaurant melayani khusus *dinner* (makan malam) dengan masakan khas Bali,

The Shore Restaurant menyediakan menu *A'la carte* dengan menu Internasional *Food*, The Breeze Restaurant menyediakan menu *healthy food*, dan Delicatessen Restaurant menyediakan *pastry & bakery* seperti roti, kue, dan juga berbagai jenis *coffee & tea* seperti *americano, latte, cappuccino, espresso*.

Paon Bali Restaurant buka setiap hari khusus *dinner* (makan malam) mulai pukul 18.00 – 22.00 WITA. Restoran ini sangat unik karena memiliki menu *A'la carte dan Table D'hote* dengan tema Balinese Cuisine dengan kapasitas 118 *pax*. Adapun beberapa menu yang disajikan di Paon Bali Restaurant antara lain : Megibung *Package (Land, Sea, and Garden Package)*, Sate (ayam, babi, ikan), ayam serih, iga babi, gado-gado, aneka *seafood* dengan tema Jimbaran *style*, nasi goreng, mie goreng dan aneka *dessert* yaitu godoh, bubur sumsum, brownies tape, dan woh-wohan. Untuk menjalankan operasional, Paon Bali Restaurant memiliki beberapa *section*. Salah satunya yaitu Hostess.

Hostess berperan penting karena merupakan *first dan last impression guest*. Hostess biasanya dikenal hanya bertugas menyambut tamu namun Hostess di Hilton Bali Resort memiliki banyak tugas. Adapun tugas hostess di Paon Bali Restaurant adalah menyambut tamu, menanyakan nomor kamar, mengantarkan tamu ke meja, *sitting the guest* dan *unfolding napkin*, memberikan dan merekomendasikan menu, berinteraksi dengan tamu seperti menanyakan kepuasan tamu terhadap makanan, pelayanan, dan restoran, membantu apa yang dibutuhkan tamu, *upselling product* restoran, menyusun menu, menerima reservasi tamu baik secara langsung maupun lewat telepon dan *closing* kasir. Seorang hostess di Hilton Bali Resort harus menyambut tamu dengan ramah dan sopan mulai dari datang ke restoran hingga meninggalkan restoran sehingga tamu merasa nyaman dan puas.

Selain itu, hostess di Paon Bali Restaurant juga berperan dalam operasional restoran apabila keadaan ramai seperti membantu *taking order*, *servicing food*, *clear up* piring kotor, *presenting the bill*.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk Menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Tamu Pada Saat Dinner oleh Hostess di Paon Bali Restaurant, Hilton Bali Resort” untuk berbagi ilmu kepada para pembaca apa saja pelayanan yang dilakukan oleh hostess pada saat *dinner* di Hilton Bali Resort

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana pelayanan tamu pada saat *dinner* oleh hostess di Paon Bali Restaurant Hilton Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi hostess pada saat *dinner* oleh hostess di Paon Bali Restaurant Hilton Bali Resort?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang diuraikan, yaitu:

- a. Untuk menjelaskan pelayanan tamu pada saat *dinner* oleh hostess di Paon Bali Restaurant Hilton Bali Resort.

- b. Untuk mendeskripsikan kendala atau hambatan yang dihadapi oleh hostess dalam melayani tamu pada saat *dinner* dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang prosedur pelayanan tamu pada saat *dinner* oleh di Paon Bali Restaurant di Hilton Bali Resort.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan sebagai referensi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan atau buku ajar tentang prosedur pelayanan tamu pada saat *dinner* oleh hostess.
- c. Bagi Perusahaan
 - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam melakukan pelayanan guna meningkatkan kepuasan tamu.

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala saat melakukan pelayanan kepada tamu.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Penelitian akan dilaksanakan melalui metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan tujuan agar mendapatkan data yang akurat dan komprehensif terkait topik yang akan dibahas.

a. Metode Observasi

Metode ini dilakukan oleh Penulis dengan cara ikut berperan dalam pelaksanaan *dinner* di restoran ini. Adapun yang diobservasi yaitu prosedur pelayanan yang dilakukan oleh di Paon Bali Restaurant Hilton Bali Resort untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi pembuatan Tugas Akhir.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data oleh penulis dilakukan dengan cara wawancara kepada *Food and Beverage Director, Restaurant Manager* dan *Staff* di *Food and Beverage Service Department* Hilton Bali Resort sebagai narasumber. Adapun yang ditanyakan oleh penulis yaitu, tahapan pelayanan *dinner* oleh Hostess di Paon Bali Restaurant.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, jurnal, dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan topik Tugas Akhir yang dibahas sehingga akan membentuk landasan pemikiran dalam melakukan analisis penelitian.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir berupa Teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan data-data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir oleh penulis berupa penyajian secara informal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata atau berupa penjelasan dan keterangan tentang Pelayanan Tamu Pada Saat *Dinner* oleh Hostess pada Paon Bali Restaurant di Hilton Bali Resort.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan tamu pada saat *dinner* oleh hostess di Paon Bali Restaurant Hilton Bali Resort, maka penulis dapat simpulkan beberapa langkah-langkah dalam pelayanan tamu oleh hostess adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan tamu oleh hostess di Paon Bali Restaurant dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu

- a. Tahap persiapan

Persiapan hostess untuk melayani tamu *dinner A'la carte* di Paon Bali restaurant antara lain: persiapan diri, persiapan tempat, persiapan peralatan, persiapan operasional.

- b. Tahap pelayanan hostess

Pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan untuk para tamu dalam menikmati hidangan. Adapun tahap pelayanan hostess dalam melayani tamu, yaitu:

- 1) Menangani reservasi tamu lewat *telephone*

Adapun tahapan hostess dalam menerima reservasi tamu lewat *telephone* antara lain: *Greeting the guest, Ask and Note Reservation, Confirm and Inform Reservation Policy, Input the Reservation on Reservation Book.*

- 2) Menangani Tamu Saat Datang ke Restoran

Adapun standar pelayanan hostess dalam melayani tamu *walk in guest* di *restaurant*, antara lain: *Greeting the Guest, Temperature Check Guest on Arrival, Escorting the Guest, Seating the Guest, Giving and recommendation menu to the guest, check guest satisfaction, Billing Process, dan Farewell to The Guest.*

c. Tahap *Closing*

Tahap terakhir sebelum restoran ditutup, ada beberapa hal yang harus dilakukan hostess, yaitu: *clear up menu* di *hostess desk*, melakukan *closing cashier*, membuat dan mengirim *report by email*.

d. Kendala-kendala yang Dihadapi oleh Hostess dalam Melayani Tamu, yaitu:

- 1 Pelayanan tidak maksimal terutama *hostess desk* saat situasi ramai
- 2 Pelayanan hostess pada saat proses *billing* tamu tidak maksimal

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan pengamatan ini, antara lain:

1. Memaksimalkan karyawan agar bisa memberikan pelayanan dengan maksimal pada saat tamu ramai dan *occupancy* tinggi sehingga bias memberikan pelayanan prima dan menghindari terjadinya komplain.
2. Meningkatkan rasa *teamwork* ketika ada karyawan sedang kewalahan menangani tamu sehingga bisa saling membantu dan meningkatkan fasilitas baik sarana maupun prasarana yang menunjang kebutuhan dalam bekerja maupun kebutuhan para tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I. G. (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Bali: ANDI, Universitas Dhyana Pura (Undhira).
- Andriani, Rian. 2017. *Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung*. Bandung
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Chair, Ira Meirina, Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Class, Ezzy. 2023. *The Fundamentals of Being a Restaurant Host and Cashier*. Diakses pada 17 Juli 2023 dari <https://ezzyclass.id/the-fundamentals-of-being-a-restaurant-host-cashier>.
- Hamidah, Siti, Komariah, Kokom. 2018. *Resep dan Menu*. Yogyakarta: Deepublish
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan). 2021 versi 2.8.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Khusnul, L & Ugie Y. 2018. *Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan*.
- Rotua, Manuntun dan Rohanta Sinegar. 2015. *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Jakarta
- Nifati, Novia Himmatun & Purwidiani, N. (2017). Hubungan kualitas pelayanan, produk, dan harga dengan tingkat kepuasan konsumen di restaurant terakota café verwood hotel and serviced residence surabaya.
- Nurita, Wayan, Meidariani, Ni Wayan. 2020. *Bahasa Jepang Perhotelan Effective Japanese for Hotel Staff*. Badung: Nilacakra.
- Oka, I Made Darma, Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Denpasar: Paramita.
- Regita, Ardhia. 2020. *Pelayanan Buffet Breakfast Di Aiyaree Place Hotel Pattaya*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.