

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI  
PADA TIMUR KITCHEN RESTAURANT DI  
KOMANEKA AT KERAMAS BEACH**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Dewa Ayu Sintia Dwi Darmayanti**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI  
PADA TIMUR KITCHEN RESTAURANT DI  
KOMANEKA AT KERAMAS BEACH**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh :

**Dewa Ayu Sintia Dwi Darmayanti  
NIM 2115823233**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI PADA TIMUR KITCHEN RESTAURANT DI KOMANEKA AT KERAMAS BEACH**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Dewa Ayu Sintia Dwi Darmayanti  
NIM 2115823233**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI  
PADA TIMUR KITCHEN RESTAURANT DI  
KOMANEKA AT KERAMAS BEACH**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator  
Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 16 Juli 2024

Pembimbing I,



**Drs. I Nyoman Kanca, M.Par**  
**NIP.196012311990111001**

Pembimbing II,



**I Nyoman Darsa, S.Si., M.Pd**  
**NIP. 197506102006041005**

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi D III Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali



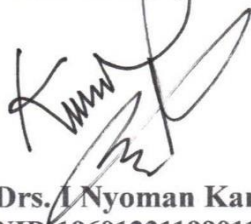
**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
**NIP 199011112022032009**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI PADA TIMUR KITCHEN RESTAURANT DI KOMANEKA AT KERAMAS BEACH

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata, Politeknik Negeri Bali pada 16 Juli 2024

Pembimbing I,



**Drs. I Nyoman Kanca, M.Par**  
NIP. 196012311990111001

Pembimbing II,



**I Nyoman Darsa, S.Si., M.Pd**  
NIP. 197506102006041005

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

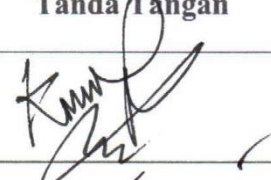

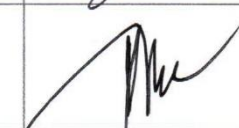


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M. Par**  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI PADA TIMUR KITCHEN RESTAURANT DI KOMANEKA AT KERAMAS BEACH

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeru Bali pada 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Drs. I Nyoman Kanca, M.Par NIP. 196012311990111001	
<b>Anggota</b>	Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd NIP. 198901042023212030	
<b>Anggota</b>	Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd.,M.Hum NIP. -	

Mengetahui  
Koordinator Program Studi D III Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali



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

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewa Ayu Sintia Dwi Darmayanti  
NIM : 2115823233  
Program Studi : D-III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

### PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI PADA TIMUR KITCHEN RESTAURANT DI KOMANEKA AT KERAMAS BEACH

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.

Gianyar, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Dewa Ayu Sintia Dwi Darmayanti  
NIM : 2115823233  
PS : D-III 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 menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan A’la Carte Breakfast oleh Pramusaji pada Timur Kitchen Restaurant di Komaneka at Keramas Beach” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pembuatan minuman oleh *waiter/waitress* di *Restaurant and Bar* Komaneka at Keramas Beach.

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. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku ketua jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik NegeriBali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D-III Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk



menempuh pendidikan di Program Studi D3 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 kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Nyoman Darsa, S.Si.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Made Sumartana selaku Food & Beverage supervisor Komaneka at Keramas Beach yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staff Komaneka at Keramas Beach, yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak Dewa Putu Ardika dan Ibu Gusti Ayu Sri Erawati, selaku 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, 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 ketidaksempurnaan. 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.

Gianyar, 16 Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b>	
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Hotel .....	9
B. <i>Food and Beverage Department</i> .....	12
C. <i>Restaurant</i> .....	13
D. Pelayanan .....	15
E. Pramusaji .....	18
F. <i>Breakfast</i> .....	19
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>21</b>
A. Lokasi dan Sejarah Komaneka at Keramas Beach.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Komaneka at Keramas Beach.....	24
C. Struktur Organisasi Komaneka at Keramas Beach .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> oleh Pramusaji pada Timur Kitchen Restaurant di Komaneka at Keramas Beach .....	34
B. Hambatan Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> oleh Pramusaji pada Timur Kitchen Restoran di Komaneka at Keramas Beach dan solusinya .....	42

<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>44</b>
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	45

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penjualan Kamar .....	24
Tabel 3.2 <i>Restaurant and Bar</i> .....	24
Tabel 3.3 Penjualan <i>Venue</i> .....	25
Tabel 3.4 Penjualan Spa .....	25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Komaneka at Keramas Beach.....	21
Gambar 3.2 <i>Ocean Pool Villa</i> .....	26
Gambar 3.3 <i>Hill Top Bedroom Pool Villa</i> .....	26
Gambar 3.4 <i>Residence Pool Villa</i> .....	27
Gambar 3.5 <i>Restaurant and Bar</i> .....	28
Gambar 3.6 <i>Main Pool</i> .....	28
Gambar 3.7 <i>Fitness Center</i> .....	29
Gambar 3.8 Spa .....	30
Gambar 3.9 Struktur Organisasi Komaneka at Keramas Beach .....	31
Gambar 3.10 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	31
Gambar 4.1 <i>Served Beverage</i> .....	39
Gambar 4.2 <i>Served Food</i> .....	40
Gambar 4.3 <i>Set-Up Table</i> .....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel merupakan jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman yang dikelola secara komersial. Adapun hotel-hotel berbintang yang berada di Gianyar salah satunya, yaitu Komaneka at Keramas Beach yang berlokasi di Jl. Prof. Dr. Ida Bagus Mantra, Keramas, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten. Gianyar, Bali. Komaneka at Keramas Beach merupakan hotel bintang lima yang menampilkan arsitektur kontemporer Bali dengan menyuguhkan pemandangan panorama sawah, samudra Hindia, dan Gunung Agung yang indah. Fasilitas yang ada di Komaneka at Keramas Beach yaitu *restaurant, spa, gym, gallery*, kolam renang, dan butik. Komaneka at Keramas Beach memiliki 3 jenis kamar yaitu *Residence pool villa* dengan pemandangan gunung yang sejuk, *ocean pool villa* dengan pemandangan pantai yang indah, *hill top pool villa* dengan pemandangan Samudra Hindia. Tamu yang menginap sangat menikmati pemandangan yang ada.

Komaneka at Keramas Beach memiliki departemen-departemen dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan tamu yang menginap. Departemen-departemen tersebut yaitu: *front office department, housekeeping department, food and beverage department, spa department, engineering department, dan security department*. Untuk meningkatkan kepuasan kepada tamu yang menginap di Komaneka at Keramas



Beach maka diperlukan pelayanan yang baik serta menangani kebutuhan tamu dengan maksimal. Untuk itu, semua departemen harus kerja sama dengan baik supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu yang menginap di Hotel Komaneka at Keramas Beach.

*Food and Beverage Department* merupakan salah satu bagian di hotel yang bertanggung jawab terkait kebutuhan pelayanan makanan dan minuman yang dikelola dengan baik. Mulai dari menyiapkan makanan dan minuman serta menyajikannya kepada pelanggan dengan kondisi yang baik. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi 2 bagian yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*, *food and beverage product* bertugas mengolah dan membuat berbagai macam menu yang berperan penting dalam setiap melayani berbagai macam *event* sedangkan *food and beverage service* bertugas menyediakan serta menawarkan menu makanan dan minuman yang ada kepada pelanggan. Komaneka at keramas beach mempunyai *restaurant* yaitu Timur Kitchen yang menghadap pantai dengan ciri khas makanan nusantara dengan desain kontemporer *restaurant* terbuka ini kaya dengan patung kayu dan detail rumit yang terinspirasi oleh kerajaan Bali kuno, serta air mancur kolam sebagai simbol kemakmuran dan keberuntungan. Restaurant Timur Kitchen ini melayani tamu dari *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* dengan makanan nusantara. Timur Kitchen pelayanan *breakfast*, *lunch*, *dinner* menggunakan menu *a'la carte*. Menu *a'la carte* terdiri dari *appetizer*, *soup*, *main course*, dan *dessert*. Pelayanan menu *a'la carte* dilakukan oleh pramusaji sehingga dapat berinteraksi langsung kepada tamu dan menawarkan menu.

Seorang pramusaji di sebuah *restaurant* memiliki peranan yang sangat penting. Selain menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, pramusaji juga bertanggung jawab untuk melayani tamu di *restaurant* dari mulai menyambut tamu masuk hingga pada saat tamu meninggalkan area makan, pramusaji bertugas menunggu tamu, membuat tamu merasa mendapatkan sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan *restaurant* dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. Tamu-tamu yang datang ke Timur Kitchen Restaurant lebih banyak pada saat *breakfast* dibandingkan pada saat *lunch* dan *dinner* dikarenakan *breakfast* sudah *include* harga kamar.

Jadi pentingnya pelayanan pramusaji dalam sebuah hotel, maka penulis tertarik membahas permasalahan ini sebagai judul tugas akhir yaitu, “Pelayanan *A’la Carte Breakfast* oleh Pramusaji pada Timur Kitchen Restaurant di Komaneka at Keramas Beach”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan *A’la Carte breakfast* oleh Pramusaji pada Timur Kitchen Restaurant di Komaneka at Keramas Beach?

2. Apa sajakah hambatan pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh pramusaji pada Timur Kitchen Restaurant di Komaneka at Keramas Beach dan bagaimana solusinya?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

#### 1. Tujuan

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

- a. Mendeskripsikan Pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh Pramusaji pada Timur Kitchen Restaurant di Komaneka at Keramas Beach.
- b. Menjelaskan hambatan pada saat melakukan Pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh Pramusaji pada Timur Kitchen Restaurant di Komaneka at Keramas Beach.

#### 2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. 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 pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di Komaneka at Keramas Beach.

b. 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 juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di Komaneka at Keramas Beach.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khusus dalam menangani pelayanan saat breakfast di Komaneka at Keramas Beach.

## **D. Metode Penulisan**

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya pengumpulan tugas akhir penulis menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data yang akan digunakan yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yang dilakukan berupa sebuah penelitian langsung terhadap objek penelitian dengan mengamati sekaligus mengambil data yang diperlukan berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian berkaitan dengan pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh pramusaji pada Timur Kitchen Restaurant di Komaneka at Keramas Beach.

b. Wawancara

Wawancara dapat diartikan dengan bertanya langsung kepada orang yang lebih dahulu memahami serta menguasai tentang *Food and Beverage Service*. Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk menerima lebih banyak informasi atau data yang diperlukan untuk proposal tugas akhir ini.

c. Studi Keperpustakaan

Studi keperpustakaan adalah kegiatan membaca sejumlah buku atau referensi. Tujuannya untuk mengetahui pembahasan lebih mendalam mengenai suatu topik atau tema. Topik ini disesuaikan dengan topik yang diangkat kedalam tulisan.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode Analisis dan Penyajian Hasil yang digunakan dalam tugas akhir ini yaitu metode deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis dengan menguraikan data terlebih dahulu sehingga menemukan permasalahan yang ada di lapangan kemudian dikaji berdasarkan teori yang ada dan data tersebut kemudian dianalisis dengan mendeskripsikan pelayanan *a'la carte breakfast* oleh

pramusaji. Penyajian analisis data dilakukan setelah data selesai dianalisis. Penyajian hasil analisis disajikan dengan menggunakan metode penyajian formal dan informal. Penyajian formal adalah menggunakan statistik berupa angka dan tabel atau bagan, sedangkan informal adalah menggunakan uraian kata-kata biasa agar terkesan rinci dan terurai.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

##### 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat Teori Hotel, *Food And Beverage Department*, *Restaurant*, Pelayanan, Pramusaji.

##### 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan Lokasi Dan Sejarah Perusahaan, Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel dan Struktur Organisasi Perusahaan/Hotel.

##### 4. Bab IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang proses Pelayanan A'la Carte Breakfast oleh pramusaji pada Timur Kitchen Restaurant di Komaneka at Keramas Beach dan Hambatan yang dihadapi saat Pelayanan A'la Carte Breakfast oleh pramusaji pada Timur Kitchen Restaurant di Komaneka at Keramas Beach.

## 5. Bab V Penutup

Bab ini berisikan Kesimpulan dan Saran.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian mengenai Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh Pramusaji pada Timur Kitchen *Restaurant* di Komaneka at Keramas Beach, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Proses Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh Pramusaji pada Timur Kitchen *Restaurant* di Komaneka at Keramas Beach dibagi menjadi tiga tahap yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap akhir. Tahap persiapan mencakup persiapan diri terdiri dari penampilan, persiapan mental, Pada tahap ini pramusaji yang bertugas melakukan persiapan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Tahapan pelaksanaan yang dilakukan oleh pramusaji Timur Kitchen *Restaurant* adalah mulai dari menyambut tamu, menyajikan makanan dan minuman, pembayaran, hingga tamu meninggalkan restoran serta memberikan ucapan terimakasih kepada tamu. Tahap akhir yang harus dilakukan pramusaji adalah merapikan meja dan kursi, melakukan *clear-up*, hingga *polishing* dan melakukan persiapan untuk *breakfast* besok paginya.
2. Hambatan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh Pramusaji pada Timur Kitchen *Restaurant* di Komaneka at Keramas Beach Dalam memberikan pelayanan terdapat beberapa hambatan-hambatan yang dihadapi oleh



pramusaji dalam memberikan pelayanan *a'la carte breakfast* kurangnya jumlah *cutleries* karena pihak *steward* yang lambat mencuci *cutleries*. Kurangnya sumber daya manusia ketika *high season* di restoran sehingga pesanan tamu sering terlambat. Kurangnya tempat pada *table* mengenai menghadirkan makanan pada saat menghadirkan makanan, hambatan yang terjadi adalah tidak adanya ruang atau tempat untuk meletakkan pesanan tamu.

## **B. SARAN**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan pada Timur Kitchen Restaurant di Komaneka at Keramas Beach khususnya dalam memberikan pelayanan dengan *a'la carte breakfast*, ada saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

Pada saat operasional pelayanan *breakfast* pramusaji mengalami kewalahan dalam menyajikan makanan dan minuman karena kurangnya jumlah pramusaji di *restaurant*. sebaiknya pihak Komaneka menambah tenaga kerja baik itu *daily worker*, ataupun *training* agar dapat memperlancar operasional dan meminimalisir terjadinya komplain akibat keterlambatan penyajian makanan dan minuman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I. G. (2012). *Food & Beverage Service Operational : Job Preparation*. Bali: CV Andi offset, Universitas Dhyana Pura (Undhira).
- Agus Mertayasa, I Gede. (2016). *Food and Beverage Service Operational : Job Preparation*. Yogyakarta: CV Andi offset.
- A.W Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Pengertian Hotel : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP. Kota: Bandung. Penerbit: Alfabeta
- Darna Oka, I Made dan I Nyoman Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restaurant Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Endang Darwin Durachim dan Faizal Hamzah. (2017). *Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi*. Jurnal Pariwisata, vol. 4, hlm. 12.
- Kasmir. (2017). *Customor Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Komar, Richard. 2014. (2014:309) *Pengertian food and beverage departemen Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Lukitasari, Rimalinda. (2019). *Standar Operasional Prosedur Room Service Natya Hotel, Tanah Lot, Bali*. *Journal Of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*. Vol 1 No 1 (2019): Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management / Articles.
- Larasati, Sri. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Rendrawan, Gede (2020) *Mengenal Jenis Dan Cara Penanganan Keluhan Pada F&B Service Department Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. Diploma Thesis, Universitas Pendidikan Ganesha.

Rendrawan, G., Yudha, A. A. N., dan Mahardika, M. (2020). *Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. hal. 14. Universitas Pendidikan Ganesha. Jurnal: JMPP Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata.