

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LCARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
PADA KEPITU RESTAURANT DI THE KAYON VALLEY
RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Ayu Widi Sedani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR**

2024

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LACARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
PADA KEPITU RESTAURANT DI THE KAYON VALLEY
RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Ayu Widi Sedani
2115823236**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LACARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI PADA KEPITU RESTAURANT DI THE KAYON VALLEY RESORT

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

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Made Nova Buanaputa, SST.Par., M.Par.
NIK..G-003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Ayu Widi Sedani

NIM : 2115823236

Program Studi : D-III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN A'LACARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI PADA KEPITU RESTAURANT DI THE KAYON VALLEY RESORT

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Ayu Widi Sedani

NIM : 2115823236

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 dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan A’lacarte Breakfast Oleh Pramusaji Pada Kepitu Restaurant Di The Kayon Valley Resort” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan A’lacarte Breakfast Oleh Pramusaji di The Kayon Valley Resort.

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, S.E. 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 Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Prodi D-III Perhotelan jurusan pariwisata yang telah memberikan Kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Prodi Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, M.Pd., Selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Prodi Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum., Selaku Koordinator PKL Sekaligus Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, serta dorongan kepada penulis selama penulis Pembuatan laporan tugas Tugas Akhir ini
7. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par., selaku pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas akhir ini.
8. Made Nova Buanaputra, SST.Par., M.Par., selaku Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir in.
9. Bapak I Gede Yogi Wirawan selaku *Human Resource Manager* di The Kayon Valley Resort yang telah memberikan izin penulis untuk memperoleh informadi di The Kayon Valley Resort selama penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh *staff* The Kayon Valley Resort yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. Bapak Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
12. Bapak I Nyoman Suastawan dan Ibu Ni Wayan Sumi Asih, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir.

Namun pada dasarnya 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 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, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
B. Food And Beverage Department	8
C. Pengertian Ala'carte Breakfast	9
D. Pelayanan	11
E. Pramusaji	12
F. Restaurant	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Kayon Valley Resort	17
C. Struktur Organisasi The Kayon Valley Resort.....	24
BAB IV PEMBAHASAN	28
A. Pelayanan Ala'cate Breakfast Oleh Pramusaji pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort	28
B. Kendala Yang Dihadapi Pada Saat Pelayanan A'lacarte Breakfast di The Kayon Valley Resort dan Solusinya	37

BAB V PENUTUP	38
A. Simpulan	38
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Kayon Valley Resort	15
Gambar 3.2 Kayon Valley Pool Villa	20
Gambar 3.3 Kayon Jungle View Pool Villa	21
Gambar 3.4 Kayon Primer Pool Villa.....	21
Gambar 3.5 Kayon Primer Pool Villa With Spa Bath	22
Gambar 3.6 Restaurant & Bar	22
Gambar 3.7 Fitness Center.....	23
Gambar 3.8 Swimming pool	24
Gambar 3.9 Spa	24
Gambar 3.10 Struktur Organisasi The Kayon Valley Resort	25
Gambar 3.11 Struktur Organisasi Food & Beverage Service	25
Gambar 4.1 Absensi	29
Gambar 4.2 Grooming	30
Gambar 4.3 Briefing	31
Gambar 4.4. Cleaning Restaurant	33

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 .Klasifikasi Kamar Tamu.....	18
Tabel 3.2 Restaurant dan Bar	18
Tabel 3.3 Venue.....	18
Tabel 3.4 Klasifikasi Spa.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan destinasi pariwisata terkenal di dunia dan menjadi salah satu destinasi favorit bagi wisatawan yang berkunjung ke Bali karena budaya dan adat istiadatnya dan agama yang diturunkan dari para leluhur. Hal ini menjadi daya tarik wisatawan lokal maupun internasional untuk berkunjung ke Bali. Selain Bali terkenal dengan budaya adat istiadat, Bali juga terkenal dengan keindahan alamnya. Keindahan alam ini dapat berupa objek wisata seperti sawah, pantai, tebing dan sungai keindahan di daerah Ubud masih banyak lainnya. Keindahan budaya dan banyaknya objek wisata itulah yang membuat wisatawan memilih untuk melakukan kegiatan berwisata atau bahkan menetap di Bali. Salah satu destinasi favorit wisatawan adalah berkeliling di daerah Ubud.

Kini hotel yang terkenal salah satu di daerah Ubud yaitu *resort* yang salah satu hotel bintang 5 di Ubud memiliki properti yang baru yang dinamakan yaitu The Kayon Valley Resort yang terletak di jantung kota Ubud yaitu tepatnya terletak di Desa Nagi Petulu Gianyar, memiliki 22 kamar yang terdiri dari villa dengan *privat pool* yang memiliki fasilitas yaitu *lobby*, *Spa* yang dinamakan Serayu, *Restaurant* yang dinamakan Kepitu Restaurant & Bar, dan Pusaka Chapel keunikan pada saat *breakfast* yaitu dengan menerapkan SOP dengan pada saat memberikan tamu *bread* dengan *pass around*.

Kepitu Restaurant & Bar memiliki enam jenis *bread breakfast* yaitu *bread* ini terdiri dari donat, *chocolate croissant or plain*, *chocolate muffins or banana*, *brown toast or white toast and swerdlow*, sehingga tamu bisa memilih sesuai dengan keinginannya. Para wisatawan mancanegara karena terletak diantara sawah serta jurang-jurang yang membuat pemandangan alam sangat indah dikunjungi wisatawan lokal dan internasional. Ubud memiliki objek wisata seperti *monkey forest*, *ubud market*, goa gajah dan masih banyak lagi. Banyaknya objek wisata di daerah ini membuat para wisatawan menghabiskan banyak waktunya untuk berada di Ubud.

Penulis menemukan kendala pada saat melayani *breakfast* yaitu dalam melayani *breakfast a'la carte* saat melakukan *taking order* tamu sering kali minta dua *main course*, tetapi standar operasional prosedur yang diterapkan adalah satu *main course* hanya untuk satu tamu saja sehingga pramusaji harus menjelaskan hal ini kepada tamu, terkadang tamu merasa marah dan kecewa. Dari kendala diatas penulis ingin mengetahui bagaimana cara penanganan yang dilakukan agar tamu yang menginap di hotel The Kayon Valley tidak merasa kecewa atau *complain* ketika *breakfast* sehingga penulis mengangkat judul "Pelayanan *A'la carte Breakfast* Oleh Pramusaji Pada Kepitu Restaurant Di The Kayon Valley Resort".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan Masalah yang disusun adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pelayanan *A'la carte Breakfast* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam melayani *A'la carte Breakfast* pada Kepitu Restaurant dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul standar operasional prosedur pelayanan *A'la carte breakfast* oleh pramusaji di The Kayon Valley Resort adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

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

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *breakfast* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort.
- b. Untuk dapat mengetahui kendala saat melayani tamu *breakfast*.

2. Manfaat

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

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma III di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

- 2) Menambahkan pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *food and beverage service*.
 - 3) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di The Kayon Valley Resort.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Menjadi referensi di perpustakaan politeknik negeri bali untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah ilmu dalam bidang *food & beverage service*.
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa dan juga dosen yang mengajar.
 - 3) Mengukur kemampuan mahasiswa di bidangnya.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Sebagai bahan referensi bagi pihak perusahaan atau hotel di luar yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan komplain oleh seorang pramusaji.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan teknik pengumpulan data

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

a. Observasi

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek, dimana penulis akan mengamati tentang bagaimana *department* atau *staff food & beverage service* dalam melakukan pelayanan tamu di hotel dan bagaimana cara melayani ketika tamu *complaint* di *restaurant*.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada narasumber terkait hal yang akan dibahas penulis melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yaitu *manager restaurant*, *restaurant captain* dan juga *staff* yang melayani tamu *complaint* di The Kayon Valley Resort.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mengutip literatur seperti jurnal, buku, serta dokumen mengenai cara pelayanan *a'la carte breakfast*.

2. Metode Analisis dan penyajian Hasil

Penulis menggunakan analisis kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan melalui pemaparan bagaimana proses dan bagaimana cara atau langkah melayani tamu di *restaurant* dan cara melayani tamu *complaint* di *restaurant* melalui data yang penulis

kumpulkan saat praktik kerja lapangan di The Kayon Valley Resort.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai cara Pelayanan *A'la carte Breakfast* di The Kayon Valley Resort, Jenis-Jenis Hotel, Pengertian *Food & Beverage Service*, dan Pengertian *A'la carte Breakfast*.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini Menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha, fasilitas perusahaan /hotel dan struktur Organisasi.

4. Bab IV Pembahasan

5. Bab V Penutup

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari observasi mengenai pelayanan *A'la carte Breakfast* oleh Pramusaji pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort:

1. Pelayanan yang diterapkan di Kepitu *Restaurant* tahapan mulai dari tamu datang hingga tamu selesai *breakfast* pelayanan ini sangatlah penting untuk dipahami dan diterapkan oleh *staff/daily worker* ataupun *trainee* di Kepitu *Restaurant* karena terlewatkan satu tahapan maka operasional *restaurant* tidak akan berjalan dengan lancar pelayanan dibuat mengenai dari *cleaning restaurant, welcome and seating the guest, menjelaskan stater* (makanan pembuka), menjelaskan minuman, *taking order, serving food & drink, offering help and majig word* dan terakhir melakukan *clear-up* dan membersihkan meja dengan menerapkan pelayanan yang benar maka tamu akan merasa senang dan nyaman dengan pelayanan yang kita berikan.
2. Pramusaji adalah karyawan/karyawati di *restaurant* yang bertugas untuk melayani tamu yang datang ke *restaurant* dengan memberikan pelayanan yang terbaik.
3. *A'la carte* ungkapan dari Bahasa Perancis yang berarti "*according to the card*" dalam Bahasa Inggris atau "sesuai dengan kartu" dalam Bahasa Indonesia. Dengan mengacu kepada menu makanan yang tersedia di *restaurant*.

Semua menu tersebut mencakup *Appetizer*, *Main Course*, *Soup* dan terakhir *Dessert*. Jadi *A la carte* adalah suatu susunan menu yang dicantumkan pada daftar makanan tersebut disertai dengan harganya tersendiri.

B. Saran

Dalam memberikan pelayanan terbaik dalam pelayanan *breakfast*, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan kepada pihak perusahaan Kepitu *Restaurant* di The Kayon Valley Resort antara lain:

1. Rutin dalam melakukan praktek mengenai *sequence of service* dalam melayani tamu, dan praktek ini yang akan menjadi pemeran adalah para *staff/daily worker* ataupun *trainee* sehingga *manager* dapat melihat kekurangan *staff/daily worker* ataupun *trainee* memberikan pelayanan kepadatamu sekaligus dapat menjadi tempat evaluasi dalam meningkat pelayanan yang diberikan kepada tamu.
2. *Staff/daily worker* ataupun *trainee* harus memperhatikan peralatan yang kurang dapat menghambat pelayanan yang kita berikan kepada tamu kekurangan *cutleries*, *b7b plate* dan juga ada lainnya ketika peralatan itu kurang langsung mengambilnya ke gudang tempat penyimpanan.
3. Tetap memberikan *reward* atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dalam menerapkan pelayanan agar termotivasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu di hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- AS, F. E., & Atalina, T. M. M. (2016). PENTINGNYA PERANAN SKILL DAN MENU KNOWLEDGE WAITER/WAITERS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 1(1). <https://doi.org/10.26905/jpp.v1i1.373>
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.*
- Farah, & Ekawati, R. (2023). Implementasi Standar Operasional Prosedur Room Service Di Harris Hotel & Convention Bekasi. *Jurnal Pesona Hospitality*, 16(1), 2023.
- Khusnul, L., & Ugie, Y. (2018). Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan. *Repository Universitas Bina Sarana Informatika (RUBSI).*
- Lallo, L., Halwatiah, S., & Nasution, A. (2016). Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayan Publik)*, 2(2 SE-).
- Marsum. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. In *Edisi Empat.*
- Prakoso, P. A. (2017). Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. In *Front Office Hotel.*
- Satyawan, I. M., Wahjoedi, W., & Swadesi, I. K. I. (2021). The Effectiveness of Online Learning Through Undiksha E-Learning During the Covid-19 Pandemic. *Journal of Education Technology*, 5(2). <https://doi.org/10.23887/jet.v5i2.32364>
- Sukresno dan Pendit. (1998). *Petunjuk praktek pramusaji food & beverage service. Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.*
- Tambunan, I. B. (2020). Penanganan Peralatan Makanan Dan Minuman Di Restoran Spoon Dining Pada Hotel Grand Aston City Hall Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 7(1). <https://doi.org/10.51827/jiaa.v7i1.43>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>