

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *ALA'CARTE BREAKFAST*
OLEH *RESTAURANT ATTENDANT* PADA
BATUKARU RESTAURANT DI KOMANeka AT
TANGGAYUDA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Sri Trisnayuni

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *ALA'CARTE BREAKFAST*
OLEH *RESTAURANT ATTENDANT* PADA BATUKARU
RESTAURANT DI KOMANEKA AT TANGGAYUDA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Sri Trisnayuni
NIM. 2115823304**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *ALA'CARTE BREAKFAST* OLEH *RESTAURANT ATTENDANT* PADA BATUKARU RESTAURANT DI KOMANEKA AT TANGGAYUDA 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 Kadek Sri Trisnayuni
NIM. 2115823304**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN ALA'CARTE BREAKFAST
OLEH RESTAURANT ATTENDANT PADA BATUKARU
RESTAURANT DI KOMANEKA AT TANGGAYUDA UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

Pembimbing I,



Made Sudiarta, S.S.,M.Par
NIP. 196812062002121002

Pembimbing II,



Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom
NIP. 198601062023212043

Mengetahui
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN *ALA'CARTE BREAKFAST* OLEH *RESTAURANT ATTENDANT* PADA BATUKARU RESTAURANT DI KOMANIEKA AT TANGGAYUDA UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

Pembimbing I,



Made Sudiarta, S.S.,M.Par
NIP. 196812062002121002

Pembimbing II,



Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom
NIP. 198601062023212043




Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

**PELAYANAN ALA'CARTE BREAKFAST
OLEH RESTAURANT ATTENDANT PADA BATUKARU RESTAURANT
DI KOMANEKA AT TANGGAYUDA UBUD**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Made Sudiarta, S.S., M.Par NIP. 196812062002121002	
Anggota	Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd. NIP. 198901042023212030	
Anggota	I Gede Adi Utamayasa, S.Pd., M.Pd.	

Mengetahui
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Sri Trisnayuni

NIM : 2115823304

Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**PELAYANAN ALA'CARTE BREAKFAST
OLEH RESTAURANT ATTENDANT PADA BATUKARU RESTAURANT
DI KOMANeka AT TANGGAYUDA UBUD**

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 sebagai mestinya.

Gianyar, Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Nama : Ni Kadek Sri Trisnayuni

NIM : 2115823304

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Ala’carte Breakfast* oleh *Restaurant Attendant* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud” dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *ala’carte breakfast* oleh *Restaurant Attendant* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud, serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Pada proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak penulis dapatkan dari berbagai pihak berupa saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan, sehingga dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis dapat melewati kendala dan kesulitan dengan baik. Dalam kesempatan yang baik ini, ingin penulis menyampaikan rasa terima kasih 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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
6. Made Sudiarta, S.S.,M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan arahan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak I Ketut Ariawan, selaku Human Resource Manager Komaneka at Tanggayuda Ubud yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis dalam memperoleh informasi di Hotel Komaneka at Tanggayuda Ubud untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Ngakan Putu Suardiana, selaku Restaurant Manager di Hotel Komaneka at Tanggayuda Ubud yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis dalam memperoleh informasi di Hotel Komaneka at Tanggayuda Ubud untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

10. Seluruh Staff Komaneka at Tanggayuda Ubud yang memberikan masukan, dan informasi kepada penulis dalam menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh dosen dan karyawan di Kampus Politeknik Negeri Bali Gianyar yang juga banyak memberikan dukungan, informasi, serta ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
12. Bapak I Made Madia dan Ibu Ni Wayan Losin, selaku orang tua penulis yang telah membantu secara material dan memberikan dukungan secara moral serta motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
13. Semua teman-teman penulis di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Gianyar yang telah memberikan semangat dukungan moral serta motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini banyak memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran serta kritikan yang dapat membantu penyempurnaan penulisan Tugas Akhir ini dengan senang hati penulis terima. Harap penulis 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
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBARAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ivi
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.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
D. Metode Penulisan	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
B. <i>Food and Beverage Departement</i>	12
C. <i>Restaurant</i>	13
D. Menu.....	16
E. <i>Restaurant Attendant</i>	20
F. Pelayanan (<i>Service</i>)	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	27
A. Lokasi dan Sejarah Komaneka at Tanggayuda Ubud	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Komaneka at Tanggayuda Ubud	30
C. Struktur Organisasi Komaneka at Tanggayuda.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Penyajian Hasil Observasi.....	49
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	66
BAB V PENUTUP.....	10
A. Simpulan	10
B. Saran	11
DAFTAR PUSTAKA.....	12
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	30
Tab el 3. 2 <i>Restaurant dan Bar</i>	34
Tabel 3. 3 <i>Venue</i>	37
Tabel 3. 4 <i>Menu Cooking Class Lesson</i>	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Komaneka at Tanggayuda	27
Gambar 3. 2 <i>Garden Villa</i>	31
Gambar 3. 3 <i>Courtyard Pool Villa</i>	32
Gambar 3. 4 <i>Valley Pool Villa</i>	32
Gambar 3. 5 <i>Premier Valley Pool Villa</i>	33
Gambar 3. 6 Bale Daja	34
Gambar 3. 7 Batukaru Restaurant	36
Gambar 3. 8 Teras Cafe	37
Gambar 3. 9 <i>Meeting Room</i>	38
Gambar 3. 10 <i>Floating Breakfast</i>	40
Gambar 3. 11 Batukaru Lounge	44
Gambar 3. 12 Struktur Organisasi Komaneka at Tanggayuda Ubud.....	46
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Departement</i>	46
Gambar 4. 1 <i>Posting</i> pada <i>Finger Print Machine</i>	51
Gambar 4. 2 <i>Personal Grooming</i>	52
Gambar 4. 3 Mengecek <i>Breakfast Box</i>	53
Gambar 4. 4 <i>Polishing Cup</i>	54
Gambar 4. 5 Buka Tirai.....	55
Gambar 4. 6 <i>Greeting</i>	56
Gambar 4. 7 <i>Unfolding Napkin</i>	57
Gambar 4. 8 <i>Taking Order</i>	59
Gambar 4. 9 <i>Presenting The Food</i>	61
Gambar 4. 10 <i>Clear Up Table</i>	63
Gambar 4. 11 <i>Crumbing Down</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Prepare dan Membawa Welcome Drink Ke Lobby*

Lampiran 2 *SetUpTableBreakfast*

Lampiran 3 *RestaurantStationary*

Lampiran 4 *SetUpTableLunch*

Lampiran 5 *ClearUpTableBreakfast*

Lampiran 6 *Merapikan SideStand*

Lampiran 7 *Menyimpan Saucer, Cup dan Cutleriest*

Lampiran 8 *Dumbwaiter dan BabyChair*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Satu diantara pulau di Indonesia yang dikenal sebagai destinasi wisata yang menawarkan berbagai objek wisata kepada para wisatawan dan mendapatkan julukan sebagai pulau dewata yaitu Bali. Objek wisata tersebut meliputi wisata budaya, wisata alam, maupun wisata kuliner, Bali juga dikenal dengan keramah tamahan masyarakat dan adat istiadatnya. Karena itu, Pulau Bali ramai dikunjungi berbagai wisatawan, baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara, yang melakukan kunjungan ke Pulau Bali untuk berlibur maupun melakukan kunjungan kegiatan wisata. Diperlukannya faktor penunjang untuk kelancaran pariwisata agar sektor pariwisata di Bali dapat berjalan dengan baik, seperti adanya akomodasi. Akomodasi merupakan tempat yang difungsikan sebagai tempat bagi wisatawan tinggal untuk sementara. Akomodasi memiliki pengaruh terhadap lama tinggal wisatawan di suatu daerah tujuan dan berperan penting bagi wisatawan yang melakukan perjalanan wisata. Akomodasi yang terdapat di Bali diantaranya, *hotel, villa, cottages, inn, motel* dan *bungalow*. Salah satu akomodasi di Bali yang sering dijumpai adalah hotel.

Hotel adalah jenis akomodasi yang memberikan jasa pelayanan akomodasi, makanan, minuman, dan jasa yang dikelola untuk umum komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya.

Beberapa jenis hotel seperti: Hotel yang dilihat dari kelasnya, hotel berdasarkan rencana, hotel yang dilihat dari ukuranannya, hotel yang dilihat dari lokasi, hotel yang dilihat dari tamu yang menginap, hotel dilihat dari lama tamu tinggal, hotel dilihat dari kategori jenis tamu, hotel yang dilihat dari aspek bentuk bangunan, hotel yang dilihat dari wujud fisik dan hotel yang yang dilihat dari lingkungannya. Hotel berharap tamu-tamunya kembali lagi setelah menginap. Kesan yang baik bagi tamu sangat diharapkan dapat diberikan oleh hotel. Para karyawan hotel diharapkan dapat memberikan kesan *Impression* yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut, semua karyawan, baik yang langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan tamu, harus memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan yang berhubungan langsung dengan tamu di hotel yaitu pelayanan di *restaurant*, sehingga diharapkan pelayanan yang di berikan di *restaurant* dapat memuaskan tamu yang berkunjung ke *restaurant*, sehingga mendapatkan kesan yang baik dari tamu kepada hotel dan *restaurant* yang dikunjungi.

Food and beverage department memiliki tugas serta bertanggung jawab dalam menyediakan dan melayani makanan dan minuman bagi para tamu selama tinggal di hotel. *Food and beverage department* terdiri dari *food and beverage service departement* dan *food and beverage product departement*. *Departemen food and beverage service* menyajikan makanan dan minuman untuk wisatawan di berbagai lokasi, sementara *departemen food and beverage product* menyiapkan dan memproduksi makanan untuk tamu, pelanggan, dan karyawan hotel.

Hotel Komaneka at Tanggayuda memiliki satu *restaurant* utama yaitu, Batukaru Restaurant yang dibagi menjadi beberapa sub *restaurant* yaitu Teras Cafe, Batukaru Lounge dan Paon Bali. Orang yang bertugas di Batukaru Restaurant disebut dengan *restaurant attendant* atau *waiter/waitress*. *Restaurant attendant* adalah karyawan yang bertugas melayani kebutuhan makanan dan minuman pelanggan hotel secara profesional. Seorang *restaurant attendant* bertanggung jawab juga untuk memelihara kebersihan di *restaurant*, menyambut tamu, menghadirkan dan menyediakan pesanan makanan dan minuman, memberikan *service* yang terbaik kepada tamu dengan tujuan meninggalkan kesan positif pada tamu, agar tamu merasa puas dan kembali sebagai pelanggan.

Menu yang terdapat di Batukaru Restaurant seperti, *buffet menu* yang makanan/hidangan sudah tertata di atas meja *buffet (buffet table)* secara apik serta menarik oleh para pramusaji dan tamu diberikan kesempatan untuk mengambil makanan sendiri sesuai dengan selerannya, *buffet menu* di Batukaru Restaurant dipergunakan pada saat *event special dinner* seperti *new year dinner*. Selanjutnya juga terdapat *table d'hote menu* yang menerapkan daftar makanan yang disusun dan ditentukan oleh pihak *restaurant* dan merupakan daftar hidangan yang terdiri dari satu paket makanan yang sudah ditentukan jenisnya, seperti *appetizer, sup, main course, dessert* serta *coffee or tea* dengan harga secara keseluruhan untuk perorangan (*fixed courses*) serta tamu hanya dapat memilih dari paket makanan yang telah disiapkan sesuai pesanan pada menu

table d'hote di Batukaru Restaurant dipergunakan untuk menu *romantic dinner* dan *candle light dinner*.

Selain kedua menu di atas Batukaru Restaurant juga memiliki *ala'carte menu* yaitu, menu mencantumkan daftar hidangan lengkap dengan harga, yang dimasak oleh kitchen dan disajikan oleh pramusaji sesuai urutan setelah pemesanan tamu. *Ala'carte menu* dipergunakan untuk *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* di Batukaru Restaurant. Keunggulan *ala'carte menu* yaitu, makanan dimasak sesuai dengan pesanan sehingga makanan yang dihidangkan lebih segar dan lezat serta pengunjung dapat memilih makanan sesuai dengan selera dan kebutuhan mereka. Namun *ala'carte menu* juga memiliki kekurangan seperti, *ala'carte menu* biasanya ditawarkan dengan harga lebih tinggi dibandingkan buffet dan *table d'hote menu*., karena *ala'carte menu* memesan item makanan secara individual sedangkan *buffet menu* dan *table d'hote menu* menawarkan pilihan lebih banyak dengan harga tetap, dan pengunjung perlu menunggu lebih lama untuk mendapatkan makanan mereka terutama jika *restaurant* sedang ramai. Hal ini menyebabkan banyaknya keluhan dari pengunjung terutama pada saat *breakfast*, karena lamanya menunggu makanan yang dipesan.

Berdasarkan permasalahan *ala'carte menu* di atas penulis tertarik melakukan penelitian di *food and beverage service department*, khususnya dalam meningkatkan pelayanan *ala'carte breakfast* di Batukaru Restaurant pada Hotel Komaneka at Tanggayuda Ubud. Dalam kesempatan ini penulis mengangkat topik pada Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan *Ala'carte*

Breakfast oleh *Restaurant Attendant* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *ala'carte breakfast* oleh *restaurant attendant* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud?
2. Hambatan apa saja yang dialami oleh seorang *restaurant attendant* saat melayani *ala'carte breakfast* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan dan manfaat penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Tujuan
 - a. Menjelaskan pelayanan *ala'carte breakfast* oleh *restaurant attendant* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud.
 - b. Menjelaskan hambatan-hambatan yang dialami oleh seorang *restaurant attendant* saat melayani *ala'carte breakfast* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud.

2. Manfaat

Adapun manfaat kegunaan penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *food and beverage service departement*, serta dapat mengetahui secara detail mengenai penanganan *ala'carte breakfast* oleh *restaurant attendant* di Batukaru Restaurant.
- 3) Sebagai tolak ukur pemahaman dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan di industri mengenai prosedur pelayanan *ala'carte breakfast* oleh *restaurant attendant*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar dan sebagai bahan referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai penelitian yang berhubungan dengan *food and beverage service departement*.
- 2) Sebagai bahan referensi atau bacaan untuk mahasiswa dilingkungan kampus Politeknik Negeri Bali tentang prosedur penanganan *ala'carte breakfast* oleh *restaurant attendant*.

c. Hotel Komaneka at Tanggayuda

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *breakfast*.
- 2) Digunakan sebagai tindakan dalam menangani hambatan pada saat pelayanan *breakfast* di Batukaru Restaurant.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini diantaranya:

a. Metode Observasi

Metode observasi yang digunakan yaitu dengan cara melakukan pengamatan dan mempraktikkan secara langsung dalam pelayanan *ala'carte breakfast* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan *Restaurant Manager*, *Supervisor Restaurant* dan *Restaurant Attendant* tentang pelayanan *ala'carte breakfast* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan dilakukan dengan cara menelaah buku, catatan, literature serta berbagai laporan yang berkaitan dengan pelayanan *ala'carte breakfast*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan data kualitatif, yang menyajikan deskripsi dan gambaran tentang keadaan atau peristiwa. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode penyajian hasil yaitu:

- a. Metode formal yaitu, menyajikan hasil analisis dengan lampiran, gambar dan foto yang terkait.
- b. Metode informal yaitu, metode penyajian hasil analisis data dengan deskripsi paragraph sesuai dengan kaidah-kaidah penulisan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pelayanan *ala'carte breakfast* oleh *restaurant attendant* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud. Teori yang digunakan yaitu pengertian hotel, pengertian dan fungsi dari *food and beverage department*, pengertian *restaurant* dan jenis-jenis

restaurant, pengertian menu, pengertian *restaurant attendant* serta pengertian pelayanan.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini membahas lokasi dan sejarah perusahaan, jenis usaha serta fasilitas yang dimiliki, serta struktur organisasi perusahaan atau hotel.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas permasalahan yang dihadapi oleh seorang *restaurant attendant* dalam pelayanan *ala'carte breakfast* di Batukaru Restaurant dan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

5. Bab V Penutup

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang di dapat dari penjelasan pelayanan *ala'carte breakfast* oleh *Restaurant Attendant* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud dan memberikan saran dalam membantu kelancaran pelayanan *ala'carte breakfast* oleh *Restaurant Attendant* di Batukaru Restaurant.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penjelasan mengenai pelayanan *ala'carte breakfast* oleh *restaurant attendant* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan dibagi menjadi tiga tahap yaitu tahap persiapan, tahap pelayanan, dan tahap *closing breakfast*.

Pada tahap persiapan *breakfast* dibagi menjadi dua yaitu persiapan diri dan persiapan area kerja. Selanjutnya tahap pelaksanaan pelayanan *ala'carte breakfast* yang terdiri dari pelayanan padat saat tamu memasuki *restaurant*, pada saat *breakfast* berlangsung, dan pada saat tamu meninggalkan *restaurant*. Setelah tahap pelayanan *breakfast* selesai dilanjutkan dengan tahap *closing breakfast* yang terdiri dari *last call*, *clear up table* dan dilanjutkan dengan membersihkan dan merapikan *side stand*.

Dalam pelayanan *ala'carte breakfast* oleh *restaurant attendant* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud terdapat kendala yang dihadapi yaitu keterlambatan pelayanan *breakfast* dikarenakan *dumbwaiter* yang tidak berfungsi dan banyaknya pesanan pada saat *breakfast*, sehingga menyebabkan lambatnya pelayanan *breakfast* di *restaurant*, untuk mengatasi masalah tersebut *restaurant attendant* menginformasikan kepada *engineering department* agar *dumbwaiter* segera di perbaiki, dan selama *dumbwaiter* belum berfungsi *restaurant attendant* menggunakan metode *occupancy* dengan menambah *staff* yang *in charge*. Kendala kedua yang ditemukan dalam pelayanan *breakfast* yaitu, persediaan *baby chair*

yang tidak mencukupi khususnya pada *high occupancy*. Hal tersebut dapat diatasi dengan meminjam *baby chair* ke *houkeeping department*.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan pelayanan *ala'carte breakfast* oleh *restaurant attendant* pada Batukaru Restaurant di Komaneka at Tanggayuda Ubud, penulis memberikan saran untuk kelancaran operasional pelayanan *breakfast* yaitu dengan mengatur penempatan *staff* (menambah *staff* yang *in charge* pada saat *high occupancy*) dengan membagi *section* penempatan seperti menugaskan dua *staff* sebagai *runner* untuk membawa pesanandari *kitchen* ke *restaurant*, dua *staff* menangani *room service* dan *floating breakfast*, dua *staffin charge* di *restaurant* untuk *taking order* dan *serving* pesanan tamu, satu *captain* yang bertugas menyambut tamu dan satu *staff* sebagai *stewards*. Tujuan dari penempatan *staff* ini agar operasional pelayanan *breakfast* baik di *restaurant*, *room service*, *breakfast box* dan *floating breakfast* berjalan dengan lancar tanpa adanya keluhan keterlambatan pesanan tiba dan *engineering department* harus secara rutin mengecek *dumb waiter* untuk meminimalisir kerusakan. Membangun hubungan dan komunikasi yang baik dengan seluruh staf di *department* lain yang ada di hotel, guna memperlancar operasional dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02 (5), 153 – 1176.
- Belia, P. S., & Polisda, Y. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3 (1), 30–38.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. PT. Nasya Expanding Management.
- Insani, Dwi, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2 (1).
- Karomah, N. G., Oktafiani, S., & Rohmah, S. N. (2022). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Restoran Cepat Saji McDonald's di Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2 (3), 325–333.
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Ekuilibria.
- Martina, E. (2020). Meningkatkan Self Confidence Pramusaji terhadap Kepuasan Tamu di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center. *Jurnal Daya Saing*, 6 (2), 141–148.
- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitrees Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seruni Coffee Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 5 (2), 6–12.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Paramita.
- Pratiwi, N., Legowo, J. T., & Anandita, A. (2023). Penerapan Standard Hygiene Sanitasi Dan Keselamatan Kerja Food and Beverage Service. *Mabha Jurnal*, 4 (2), 2023.
- Salakkirat, P., & Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2 (1), 21–35.
- Tambunan, I. B., & Pardede, Y. N. (2022). Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan.
- Tarigan, N., & Agave, N. S. (2020). Pelaksanaan Prosedur Protokol Covid-19 dalam Melayani Tamu Di Sushi Tei Restoran di Medan Sumatera Utara. *Jurnal Akomodasi Agung*, 3 (1), 641.
- Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 8–16.

- Trianasari. (2019). *Kantor Depan Hotel*. UNDIKSHA PRESS Jalan Udayana No 11.
- Trianasari, P. (2021). *Manajemen Makanan & Minuman*. CV. Pustaka Learning Center Anggota IKAPI No 271/JTI/2021.
- Walansendow, O. W., Wijanarko, S., Adrah, M. H., & Kadamehang Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, G. (2023). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Minuman Terhadap Kepuasan Tamu Pada Restaurant Di Manado Quality Hotel. *Jurnal Hospitaliti, X*, 139–150.