

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST KEPADA IN-HOUSE
GUEST OLEH WAITER/S PADA KEMIRI RESTAURANT DI
COMO UMA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Putu Ari Shanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *A'LA CARTE BREAKFAST* KEPADA *IN-HOUSE GUEST* OLEH *WAITER/S* PADA KEMIRI RESTAURANT DI
COMO UMA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Putu Ari Shanti
NIM.2115823317**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *A'LA CARTE BREAKFAST* KEPADA *IN-HOUSE GUEST* OLEH *WAITER/S* PADA KEMIRI RESTAURANT DI COMO UMA 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 Luh Putu Ari Shanti
NIM.2115823317**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN *A'LA CARTE BREAKFAST* KEPADA *IN-HOUSE GUEST* OLEH *WAITER/S* PADA KEMIRI RESTAURANT DI COMO UMA UBUD

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

Pembimbing I,



Solihin SST.Par., M.Par
NIP.196206121989031002

Pembimbing II,



Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd
NIP.198904012023212030

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 KEPADA IN-HOUSE GUEST OLEH WAITER/S PADA KEMIRI RESTAURANT DI COMO UMA UBUD

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

Pembimbing I,



Solihin SST.Par., M.Par
NIP.196206121989031002

Pembimbing II,



Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd
NIP.198904012023212030

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali


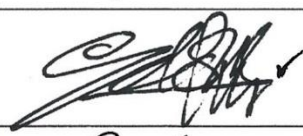



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP.198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN *A'LA CARTE BREAKFAST* KEPADA *IN-HOUSE GUEST* OLEH *WAITER/S* PADA KEMIRI RESTAURANT DI COMO UMA UBUD

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D
III Perhotelan, Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Solihin, SST.Par.,M.Par NIP.196206121989031002	
Anggota	I Gede Adi Utamayasa, S.Pd,M.Hum NIP.	
Anggota	I Nyoman Darsa, S.Pd.,M.Pd. 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 : Ni Luh Putu Ari Shanti

NIM : 2115823317

Program Studi : Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN *A'LA CARTE BREAKFAST* KEPADA *IN-HOUSE GUEST* OLEH *WAITER/S* PADA KEMIRI RESTAURANT DI COMO UMA UBUD

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

Dengan pernyataan saya ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Putu Ari Shanti

NIM : 2115823317

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya tugas akhir dengan judul Pelayanan *A'la Carte Breakfast* kepada *In-House Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* kepada *In-House Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 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, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-sebesarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom. 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. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma 3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran, serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Solihin SST.Par.,M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
8. Ibu Wayan Mawarni selaku *Human Resource Department* COMO Uma Ubud, yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Hotel.
9. Bapak Ida Bagus Arimbawa selaku *Food and Beverage Manager* COMO Uma Ubud, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Kemiri Restaurant.
10. Bapak Anak Agung Gede Roi Suarbawa Putra *Assistance Food and Beverage Manager* COMO Uma Ubud, yang telah memberikan kesempatan

kepada penulis untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Kemiri Restaurant.

11. Seluruh *staff* di COMO UMA UBUD khususnya *Food & Beverage Department Staff* yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
12. Bapak dan Ibu Dosen Program studi D3 perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
13. INengah Darma dan Ni Wayan Sumiarti, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan serta mendidik sedari kecil

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Proposal Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, 16 Juli 2024

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	6
D. Metode Penulisan	8
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel.....	11
B. Restoran	15
C. <i>Food and Beverage Department</i>	18
D. Menu	20
E. Tamu (<i>Guest</i>).....	22

F.	<i>Waiter/Waitress</i> (Pramusaji)	24
G.	Pelayanan.....	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		34
A.	Lokasi dan Sejarah COMO Uma Ubud	34
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas COMO Uma Ubud	38
C.	Struktur Organisasi COMO Uma Ubud	55
BAB IV PEMBAHASAN.....		61
A.	Penyajian Hasil Observasi.....	61
B.	Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	89
BAB V PENUTUP		92
A.	Simpulan	92
B.	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		97

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar.....	38
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar.....	41
Tabel 3. 3 Venue.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo COMO Uma Ubud	34
Gambar 3. 2 Kemiri Restoran	49
Gambar 3. 3 Uma Cucina Restoran	50
Gambar 3. 4 Uma Bar.....	50
Gambar 3. 5 Pool	51
Gambar 3. 6 Meeting Room.....	52
Gambar 3. 7 Gym	52
Gambar 3. 8 COMO Shambala Spa.....	53
Gambar 3. 9 Yoga Studio.....	54
Gambar 3. 10 Yoga Pavilion.....	54
Gambar 3. 11 Struktur Organisasi COMO Uma Ubud	55
Gambar 3. 12 Struktur Organisasi Food & Beverage Service Department	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang berada di Asia Tenggara yang memiliki beraneka ragam budaya, suku dan tradisi. Bali merupakan salah satu pulau terkenal di berbagai mancanegara yang terletak di Indonesia, Bali juga disebut dengan Pulau Dewata. Pulau yang memiliki penduduk mayoritas Agama Hindu ini memiliki budaya yang kental, keindahan alam yang akan memanjakan mata, objek wisata dalam bentuk kesenian serta wisata kuliner khas Bali sehingga memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun internasional. Salah satu unsur penting yang harus dimiliki dalam industri pariwisata adalah akomodasi.

Akomodasi merupakan penyedia jasa penginapan berupa bangunan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial. Akomodasi yang sering digunakan oleh wisatawan biasanya seperti hotel, villa dan *guest house*. Selain itu, transportasi juga menjadi elemen penting bagi wisatawan yang ingin mengunjungi objek wisata yang jauh dari tempat tamu menginap. Dengan adanya akomodasi dan transportasi dapat memudahkan wisatawan yang berkunjung ke Bali melakukan kegiatannya dengan jangka waktu yang lama di Bali, sudah banyak dibangun hotel-hotel yang berlokasi di beberapa daerah seperti Nusa Dua, Kuta, Sanur, Canggu, Ubud dan dll. Sehingga

memudahkan wisatawan yang ingin berlibur di Bali dalam jangka waktu yang panjang. Salah satu hotel yang terletak di Ubud yaitu COMO Uma Ubud.

COMO Uma Ubud merupakan salah satu properti dari COMO Group yang ada di Bali dan merupakan sebuah hotel di kawasan Ubud yang dibuka pada tanggal 26 Juni 2004. COMO Uma Ubud terletak di Jalan Raya Sanggingan, Banjar Lungsiakan, Kedewatan, Ubud, Gianyar, Bali. COMO Uma Ubud memiliki fasilitas seperti, *Spa, pool bar, gym, yoga studio, yoga pavilion, meeting room, parking area, dan restoran*. COMO Uma Ubud memiliki 2 jenis restoran yaitu Cucina Restoran dan Kemiri Restoran. Cucina Restoran merupakan restoran yang hanya menyajikan makan siang (*lunch*) dan makan malam (*dinner*) dan menyajikan menu khusus yaitu *Italian food*. Sedangkan Kemiri Restoran merupakan restoran khusus untuk menyajikan sarapan atau *breakfast* dan *dining room (room service)*.

COMO Uma Ubud memiliki beberapa departemen yang saling berkaitan dan mendukung seluruh operasional hotel untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan untuk tamu yang menginap di COMO Uma Ubud seperti, *front office department, housekeeping department, accounting department, engineering department, human & resources department, IT department, dan food & beverage department*. *Food & Beverage Department* terbagi menjadi 2 bagian yaitu *food & beverage product* dan *food & beverage service*. Restoran yang penulis jadikan sebagai tempat observasi penulisan proposal ini yaitu Kemiri Restoran di *food & beverage service section*.

Kemiri Restoran merupakan restoran yang menyediakan pelayanan khusus untuk *breakfast* dan *in-room dining* kepada *in-house guest* di COMO Uma Ubud.

Dalam pelayanan *breakfast* di restoran yang dilakukan oleh *waiter/s* menerapkan *a'la carte menu* atau pelayanan *a'la carte*. *A'la carte service* merupakan jenis *service*, yang makanan yang disajikan kepada tamu ditata langsung oleh *chef* di atas piring saji. Selanjutnya para *waiter/s* akan menghadirkan makanan tersebut kepada tamu sesuai dengan pesanan dari tamu tersebut.

Menu *a'la carte* di Kemiri Restaurant hanya diperuntukkan untuk *hot dishes* saja, sedangkan untuk *cold dishes* dihadirkan dalam *buffet table* seperti, jus, yogurt, sereal, *fresh fruit*, dan *fruit salad*. Untuk mendapatkan *hot dishes* yang tamu inginkan, tamu dapat memilih dan memesan langsung kepada *waiter/s* di Kemiri Restoran. Menu *hot dishes* yang dapat dipilih oleh tamu saat *breakfast* terdapat beberapa jenis makanan yaitu *western food* seperti *real toast*, *egg benedict*, *french toast*, *zucchini haloumi fritters*, *smoothie bowl*, *astecq quinoa bowl*, *pancake*, *omelete*, dan *two eggs cooked your way* yang dilengkapi dengan beberapa *condiment* seperti *smoke salmon*, *smoke bacon*, *avocado*, *kale*, *roast tomato*, *sweet corn cake*, *chicken sausage*, dan *mushroom*. Selain *western food*, Kemiri Restoran juga memiliki pilihan *Asian food* untuk para tamu. Konsep pada *Asian food* ini yaitu menggunakan beberapa jenis bumbu-bumbu yang sering ditemui pada *Asian food* khususnya *Balinese food*. Beberapa menu *Asian* tersebut yaitu, bakso ayam dan *Balinese* nasi goreng. Selain menu *Asian* tersebut, terdapat beberapa menu *Asian* lainnya yang dijadikan sebagai *special daily menu*. *Special daily menu* merupakan menu yang hanya ada di hari tertentu seperti mie goreng, *black rice porridge*, nasi lemak, *bubuh bali*, laksa, *Balinese pork belly*, dan *bubuh ikan*. Semua menu tersebut hanya terdapat di hari tertentu mulai dari hari Senin-Minggu.

Pelayanan di Kemiri Restoran sangat berpengaruh pada kepuasan *in-house guest* karena Kemiri Restoran merupakan satu-satunya restoran untuk menyajikan sarapan pagi (*breakfast*) dan semua *in-house guest* akan melakukan sarapan pagi di restoran ini. Untuk itu, memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu saat *breakfast* sangat mempengaruhi kepuasan tamu. Dengan menerapkan konsep *a'la carte service* ini, para *waiter/s* dituntut mampu untuk memberikan pelayanan secara professional seperti pelayanan dengan keramah-tamahan untuk menciptakan kesan pertama yang positif terhadap tamu, kemampuan berkomunikasi yang bagus, dan kecepatan dan ketepatan dalam melayani tamu kepada seluruh *in-house guest* sehingga dapat memuaskan tamu dalam pelayanan *breakfast* dengan menerapkan *sequence of service* dari tamu memasuki restoran hingga tamu meninggalkan restoran.

Hal-hal yang tentunya sangat penting saat melayani tamu yaitu kemampuan berkomunikasi dengan tamu. Dalam pelayanan *a'la carte* ini, tidak semua tamu yang bisa menggunakan bahasa Inggris, sehingga dalam menangani tamu, sebagai seorang *waiter/s* harus mampu mengerti dan menjelaskan dengan teliti apa yang tamu inginkan dan apa yang tamu maksud sehingga dapat memenuhi keinginan tamu tersebut. Kemampuan berkomunikasi ini sangat penting untuk seorang *waiter/s* agar tidak terjadi *misscommunication* saat melakukan *taking order*, terutama saat ada permintaan khusus dari menu yang tidak tersedia. Hal tersebut juga harus di dengar dan dipahami oleh seorang *waiter/s*, sehingga *waiter/s* dapat menyampaikan permintaan khusus tersebut ke bagian *food & beverage product*

dengan informasi yang jelas dan tepat, dan mengurangi adanya keluhan atau *complain* dan mendapatkan tanggapan yang bagus dari tamu.

Selain kemampuan berkomunikasi, sebagai seorang *waiter/s* harus memiliki kemampuan lainnya itu kecepatan dan ketepatan dalam melayani tamu. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani tamu tersebut yaitu saat melayani *urgent request* dari tamu. Dalam melayani *urgent request*, seorang *waiter/s* dituntut untuk dapat memberikan informasi yang tepat apabila permintaan tamu tersebut tersedia atau tidak yang sebelumnya sudah di cek di bagian *food and beverage product* dan segera menginformasikan kepada tamu agar tamu tidak menunggu lama. Selain itu, dengan adanya konsep *a'la carte service* yang digunakan dalam pelayanan *breakfast* ini, bertujuan agar setiap makanan dari *hot dishes* akan terhidang dalam keadaan hangat dan *fresh*, dan dapat memuaskan tamu yang menyantapnya, sehingga kecepatan dari seorang *waiter/s* dalam menghidangkan tamu sangat diperlukan dan tidak menyebabkan adanya keluhan dari tamu tentang makanan dingin yang dihidangkan.

Hal lain yang perlu diperhatikan oleh seorang *waiter/s* saat melayani tamu yaitu tentang pantangan yang dimiliki oleh tamu. Sebagai seorang *waiter/s*, memastikan hal tersebut harus dilakukan saat melakukan *taking order*, terutama pada *a'la carte menu*. Apabila tamu memiliki pantangan dalam makanan, seorang *waiter/s* harus memastikan juga bahan-bahan yang terkandung dari menu-menu yang tersedia di *a'la carte menu* tersebut tidak terkandung bahan sesuai dengan pantangan tamu. Hal tersebut juga harus diberikan perhatian khusus kepada tamu dan sebagai seorang *waiter/s* harus melakukan komunikasi atau memastikan kembali dengan

bagian *food and beverage product* apabila dalam makanan yang dipesan tamu terkandung pantangan yang dimiliki oleh tamu dan menghindari hal yang tidak diinginkan kepada tamu yang menyantap makanan, atau sebagai seorang *waiter/s* dapat menyarankan kepada tamu untuk memesan makanan yang tidak mengandung pantangan atau menginformasikan kembali kepada *food and beverage product* untuk menghilangkan bahan yang mengandung pantangan tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut menjadi pertimbangan penulis untuk mengangkat judul laporan tugas akhir yaitu “Pelayanan *A’la Carte Breakfast* kepada *In-house Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah Pelayanan *A’la Carte Breakfast* kepada *In-house Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi berkaitan dengan Pelayanan *A’la Carte Breakfast* kepada *In-house Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *A’la Carte Breakfast* kepada *In-house Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

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

- a. Mendeskripsikan bagaimana Pelayanan *A'la Carte Breakfast* kepada *In-house Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud.
- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi berkaitan dengan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* kepada *In-house Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir adalah untuk:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma-III program studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai pengetahuan tambahan di bidang *food & beverage* yang belum didapatkan sepenuhnya pada saat praktik di kampus.
 - 3) Sebagai pemahaman untuk mengetahui perbandingan antara teori yang diperoleh selama proses perkuliahan dengan keadaan sesungguhnya di industri pehotelan.
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai sumber informasi baru untuk mahasiswa, khususnya Jurusan Pariwisata sehingga bisa menjadi masukan untuk mahasiswa yang akan melakukan praktik kerja lapangan.

2) Sebagai bahan masukan baru untuk memperbanyak bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Perusahaan

1) Untuk memberikan informasi tambahan yang bersifat positif kepada pihak hotel terutama pada *food & beverage service* di COMO Uma Ubud.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan data

Metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut.

a. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut (Sugiyono, 2018). Metode pengumpulan data dengan metode observasi yang penulis lakukan adalah melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* kepada *In-house Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan

konteks (Saraosa, 2017). Metode wawancara yang dilakukan penulis yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan kepada *staff*, *supervisor*, serta *manager* yang terlibat langsung dalam melakukan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* kepada *In-house Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud.

c. Studi Kepustakaan

Menurut (Nazir, 2014) studi kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan dalam judul yang dibahas terkait dengan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* kepada *In-house Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud.

2. Metode Analisis dan Penyajian Data

Metode analisis dan penyajian data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut.

a. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun proposal tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu teknik dengan cara memaparkan atau menguraikan data-data dan informasi dengan sistematis, dengan apa adanya seperti yang di temukan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* kepada *In-house Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud.

b. Metode dan Teknik Penyajian Data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun proposal tugas akhir ini adalah metode penyajian informal yaitu metode penyajian hasil analisis dengan penjelasan-penjelasan atau uraian kata-kata untuk mengetahui cara Pelayanan *A'la Carte Breakfast* kepada *In-house Guest* oleh *Waiter/s* pada Kemiri Restaurant di COMO Uma Ubud.

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, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori.

Bab ini memuat teori mengenai pengertian dan klasifikasi hotel, pengertian dan klasifikasi restoran, pengertian dan klasifikasi *food and beverage department*, pengertian dan jenis-jenis menu, pengertian dan klasifikasi tamu (*guest*), pengertian, kualifikasi, serta tugas dan tanggung jawab *waiter/waitress (pramusaji)*, pengertian, jenis-jenis, dan prosedur pelayanan tamu di restoran.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah COMO Uma Ubud, bidang usaha dan fasilitas COMO Uma Ubud dan struktur organisasi COMO Uma Ubud.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan prosedur, kendala, dan solusi dari Pelayanan *A'la Carte Breakfast* kepada *In-House Guest* oleh *Waiter/s* di Kemiri Restaurant COMO Uma Ubud sebagai berikut.

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap yang perlu dipersiapkan secara maksimal agar kegiatan dalam pelayanan *a'la carte breakfast* kepada *in-house guest* di COMO Uma Ubud dapat berjalan dengan lancar dan mengurangi hambatan-hambatan yang dapat memengaruhi kelancaran *breakfast*. Tahap persiapan sebelum *breakfast* dimulai dari:

- a. Persiapan diri
- b. Persiapan area belakang
- c. Persiapan meja *buffee*
- d. Persiapan *side stand* dan meja tamu

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan tahap saat seorang *waiter/s* melakukan pelayanan *a'la carte breakfast* kepada *in-house guest* yang datang ke Kemiri Restaurant untuk *breakfast*, mulai dari tamu memasuki restoran hingga tamu meninggalkan restoran. Tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh *waiter/s* saat menangani *breakfast* yaitu:

- a. Saat tamu datang ke restoran
 - b. Saat tamu menikmati *breakfast*
 - c. Saat menangani pembayaran tamu (*billing*)
 - d. Saat tamu meninggalkan restoran
3. Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan tahapan saat *breakfast* telah selesai. Tahapan yang dilakukan oleh seorang *waiter/s* saat *breakfast* berakhir yaitu:

- a. Membersihkan dan *clear-up* meja tamu
- b. Membersihkan dan *clear-up* meja *buffet*
- c. Membersihkan dan melengkapi area belakang restoran
- d. Melengkapi *side stand*

4. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya

- a. Kurangnya kapasitas meja, cara mengatasinya dengan cara mengatur meja tamu sehari sebelumnya sesuai *guest list* yang tersedia.
- b. Keterbatasan komunikasi dengan tamu yang tidak bisa Bahasa Inggris, yang diatasi dengan cara menggunakan *google translate* untuk berkomunikasi agar menjadi lebih mudah dengan tamu.
- c. Permintaan tamu yang tidak tersedia di menu, cara mengatasinya yaitu menyarankan tamu untuk melakukan *pre-order* dan dibuatkan saat *breakfast* berikutnya sehingga *kitchen* dapat mempersiapkan bahan-bahan yang akan digunakan dalam pesanan tamu.

- d. Terbatasnya *waiter/s* yang *incharge* saat *breakfast*. Cara mengatasinya yaitu, *manager* akan mengatur ulang jadwal karyawan serta membuatkan jadwal *split* untuk karyawan.

B. Saran

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan, maka penulis dapat memberikan saran untuk kelancaran pelayanan *a'la carte breakfast* kepada *in-house guest* di COMO Uma Ubud sebagai berikut.

1. Keterbatasan komunikasi antara tamu dengan *waiter/s*, terutama tamu yang tidak bisa menggunakan Bahasa Inggris, maka disarankan kepada pihak hotel untuk melakukan pelatihan kepada para *staff* berupa pelatihan bahasa asing yang paling banyak tidak bisa digunakan oleh tamu seperti bahasa Rusia dan bahasa Jepang, seperti yang sering penulis temui saat melakukan pelayanan *breakfast*. Pelatihan tersebut dapat berupa pelatihan mengenai kata-kata yang terdapat pada menu sesuai dengan bahasa asing yang digunakan oleh tamu, sehingga saat menjelaskan menu, *waiter/s* dapat menjelaskan menu tersebut menggunakan bahasa yang tamu dapat pahami.
2. Saran kedua yang dapat penulis berikan yaitu, pihak hotel dapat mengadakan pelatihan cara penanganan tamu *complain* atau keluhan tamu mengenai makanan yang dihidangkan saat tamu *breakfast* agar *waiter/s* dapat menangani tamu yang datang ke restoran dengan benar. Pelatihan tersebut dapat berupa cara berbicara yang sopan serta cara penanganan yang tepat agar keluhan dari tamu tidak bertambah buruk dan dapat teratasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A. (2022). Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 264.
- Arifin R., N. Z., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 120.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Hurdawaty, & Parantika. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Komar, K. (2014). *Hotel Management*. PT Grasindo.
- Manuntun, R., & Siregar R. (2015). *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Marsum, W. (2020). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Andi.
- Marsum, W. A., & Siti, F. (2016). *Profesional Waiter*. Andi.
- Mertayasa. (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. ANDI, Universitas Dhyana Pura (Undhira).
- Mertayasa, I. G. (2016). *Food and Beverage Service Operational*. Andi.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nifati, N. H., & Purwidiani, N. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen. *Jurnal Tata Boga*, 1–8.
- Oka, I. M., & Winia I N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Paramita.
- Oxford. (2024). *Apa Arti dari House Guest*. Oxford University Press.
- Panjimhs. (2019). *Guest In The House – (Travel)*. Glosarium Online.
- Rachman Arief, A. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Graha Ilmu.
- Rinawati, W. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. UNY Press.
- Rotua, M. d. (2015). *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. ECG.
- Saraosa. (2017). *Penelitian Kualitatif: Indeks*.

Soekresno, & & Pedit. (2013). *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulastiyono, & & Maluto. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.