

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE
PADA GARDEN TERRACE RESTAURANT
DI KOMANeka AT MONKEY FOREST**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ayu Sukma Kirana

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

KAMPUS GIANYAR

2024

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE
PADA GARDEN TERRACE RESTAURANT
DI KOMANEKA AT MONKEY FOREST**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ayu Sukma Kirana

NIM. 2115823287

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

KAMPUS GIANYAR

2024

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE
PADA GARDEN TERRACE RESTAURANT
DI KOMANEKA AT MONKEY FOREST**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ayu Sukma Kirana

NIM. 2115823287

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE
PADA GARDEN TERRACE RESTAURANT
DI KOMANEKA AT MONKEY FOREST**

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

Pembimbing I

Pembimbing II



I Gde Agus Jaya Sadguna, S.ST.Par., M.Par

NIP. 198502102014041001



Ni Putu Erna Surim Virnayanthy, SE., M.Pd

NIP. 198208312009032010

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 BREAKFAST A'LA CARTE
PADA GARDEN TERRACE RESTAURANT
DI KOMANEKA AT MONKEY FOREST

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

Pembimbing I

I Gde Agus Jaya Sadguna, S.ST.Par., M.Par
NIP. 198502102014041001

Pembimbing II

Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE., M.Pd
NIP. 198208312009032010

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

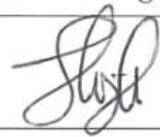




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE
PADA GARDEN TERRACE RESTAURANT
DI KOMANEKA AT MONKEY FOREST**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh Dosen Penguji dan Koordinator Program
Studi D-III Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada Jumat, 19 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gde Agus Jaya Sadguna,S.ST.Par.,M.Par NIP. 198502102014041001	
Anggota	Dwi Reni Mahaputri,S.Par.,M.Par NIP.	
Anggota	Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum NIP.	

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-III 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 : Ayu Sukma Kirana

NIM : 2115823287

Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE PADA GARDEN TERRACE
RESTAURANT DI KOMANEKA AT MONKEY FOREST.**

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, 4 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ayu Sukma Kirana

NIM : 2115823287

PS : D-III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Breakfast A'la Carte Pada Garden Terrace Restaurant di Komaneka at Monkey Forest dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Breakfast A'la Carte Pada Garden Terrace Restaurant di Komaneka at Monkey Forest serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada program studi D-III 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 yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya 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 Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE.,M.Pd, selaku Dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Ni Wayan Sutrisnawati selaku asisten. HR Manager yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan Observasi di Komaneka at Monkey Forest.
8. Seluruh staff Komaneka at Monkey Forest yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. I Made Gunarsa dan Ida Ayu Maherni, kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan dari segi moril, financial dan motivasi.

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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, 03 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II	9
LANDASAN TEORI.....	9
A. Pelayanan	9
B. Pengertian dan Jenis Breakfast.....	12
C. Restoran.....	16

D.	Hotel.....	20
E.	Food & Beverage Service	24
F.	Menu	26
G.	Waiter atau waitress (Pramusaji).....	28
	BAB III.....	33
	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	33
A.	Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....	33
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Komaneka at Monkey Forest.....	38
C.	Struktur Organisasi Komaneka at Monkey Forest	45
	BAB IV	49
	PEMBAHASAN	49
A.	Pelayanan A'la Carte Breakfast Pada Garden Terrace Restaurant Di Komaneka at Monkey Forfest.....	49
B.	Hambatan yang dihadapi oleh waiter atau waitress pada saat memberikan Pelayanan Breakfast A'La Carte di Garden Terrace Restaurant di Hotel Komaneka at Monkey Forest dan cara mengatasinya.....	61
	BAB V.....	63
	PENUTUP.....	63
A.	Simpulan	63
B.	Saran.....	65
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	38
----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Komaneka at Monkey Forest.....	33
Gambar 3.2 Suite Room.....	40
Gambar 3.3 Pool Villa.....	41
Gambar 3.4 Restoran dan Bar	42
Gambar 3.5 Kolam Renang.....	43
Gambar 3.6 Pandan Wangi Spa	43
Gambar 3.7 Parking Area.....	44
Gambar 3.8 Laundry Area.....	44
Gambar 3.9 Struktur Organisasi Komaneka	45
Gambar 3.10 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	46
Gambar 4.1 Absensi Fingerprint	51
Gambar 4.2 Set Up Breakfast.....	53
Gambar 4.3 Menu Breakfast	54
Gambar 4.4 Captain Order	56
Gambar 4.5 Diagram alur pelayanan breakfast a'la carte menu	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Tugas Akhir Pembimbing 2

Lampiran 1 Taking Order Breakfast

Lampiran 2 Set Up Table

Lampiran 3 Serving Food and Drink Saat Breakfast

Lampiran 4 Room Service Breakfast

Lampiran 5 Foto Menu Entrée & Beverage Breakfast

Lampiran 6 Foto Menu Main Dish Breakfast

Lampiran 7 Foto Coffee Counter Breakfast

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel Komaneka at Monkey Forest merupakan salah satu hotel pertama Komaneka yang didirikan. Hotel ini masih menyungung tema lokal Bali dengan balinese *theme*, banyak lukisan - lukisan tradisional yang terdapat di dalamnya. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh hotel Komaneka at Monkey Forest adalah 22 *room* dengan 6 *pool villas* dan 16 *suites room* serta *gallery* tempat dimana lukisan-lukisan serta barang tradisional lainnya dan ada beberapa hal yang diperjual belikan.

Departemen yang dimiliki oleh Hotel Komaneka at Monkey forest ada 5. Departemen pertama ada *Front Office*, merupakan departemen utama yang merupakan sumber dari segala informasi dari hotel yang di butuhkan tamu dan bertugas menangani tamu *chek in* atau *check out*. Kedua ada departemen *Food and Beverage* yang dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Service* merupakan departemen yang bertugas melayani tamu dalam mengidangkan, pemesanan makanan dan minuman. *Food and Beverage Product* yang bertugas untuk mengolah makanan mentah menjadi makanan siap saji. Ketiga departemen *Housekeeping* adalah yang bertugas dalam membersihkan kamar tamu dan juga area hotel. Keempat departemen *accounting* yang bertugas dalam memeriksa dan melakukan transaksi keuangan perusahaan. Terakhir ada *engineering* yang bertugas untuk membantu jika terjadi kerusakan pada fasilitas hotel.

Restaurant di Komaneka at Monkey Forest disebut “*Garden Terrace*”, yang buka dari jam 7 pagi hingga jam 11 malam. Jumlah meja yang terdapat di *Garden Terrace* restoran berjumlah 6 meja dan masing-masing berisi 2 atau 3 kursi. Total bisa di isi dengan 15 tamu. *Breakfast* bisa di mulai dari jam 07.00 pagi hingga jam 11.00. Lunch di mulai dari jam 11.00 siang hingga 16.00 sore, dan *Afternoon Tea* di mulai dari jam 15.00 – 17.00 . *Dinner* bisa dilakukan mulai dari pukul 17.00 hingga 22.00 untuk makan di restoran jam 23.00 bisa untuk pemesanan *room service*.

Hotel Komaneka at Monkey Forest *breakfast* menggunakan *a’la carte service* atau biasa disebut dengan *american service*. Maksud dengan pelayanan ini adalah dimana jika tamu sudah memesan *main dish* baru akan dibuatkan oleh pihak kitchen yang sudah ditata dipiring atau *plating* lengkap dengan *garnish*. Sehingga makanan tersebut masih *fresh* dan masih hangat pada saat di hidangkan kepada tamu. Saat membawa hidangan hanya menggunakan kedua belah tangan tanpa menggunakan *tray* yang di ambil dari *kitchen* langsung dihidangkan kepada tamu. Sistem ini memudahkan penulis pada saat menyajikan makanan secara langsung kepada tamu sehingga mengurangi terjadinya kekurangan alat makan dan mengurangi penggunaan alat makan dan dari segi penyajian akan lebih terlihat rapi karena di *plating* oleh pihak *kitchen*. Menu *breakfast* di hotel ini menyediakan dari *entr ee* yang terdiri dari *frozen smoothie bowl*, *bread basket*, *fruits* dan *yogurt* untuk *beverage* yang terdiri dari jus, teh dan kopi sedangkan untuk *main dish* tersedia *american breakfast*, dan *indonesian breakfast*.

Seorang waiter atau waitress dilatih secara professional untuk memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh hotel seperti *welcoming guest*, cara menyajikan makanan atau minuman, *satisfaction*, *farewell* sehingga tamu merasa puas terhadap pelayanan diberikan. Beberapa bagian yang tidak mengikuti prosedur pelayanan dapat berdampak kedepannya seperti pelayanan kurang maksimal, dan adanya beberapa hambatan seperti kurangnya tenaga kerja, *equipment*, waktu pelayanan dan ruang meja, namun tentunya di dalam melakukan prosedur pelayanan *Breakfast A'la Carte* memerlukan pelayanan secara detail sehingga tamu yang ingin menikmati *breakfast* dengan nyaman dan tenang sambil menikmati makanan dan minuman merasa puas dengan pelayanan dan tidak terganggu.

Penulis memilih judul Pelayanan Breakfast A'la Carte pada Garden Terrace restaurant di Komaneka at Monkey Forest berdasarkan referensi tugas akhir yang telah dibuat oleh kakak kelas terdahulu, yaitu "*Pelayanan A'La Carte Breakfast Oleh Waiter atau Waitress pada Village Square Restaurant di Hotel Andaz Bali*" yang dibuat oleh I Komang Tio (2023). Persamaan yang terdapat dari tugas akhir di atas dengan Tugas Akhir yang dibuat yaitu sama-sama menggunakan A'La Carte Service serta mengambil waktu pelayanan pada saat melaksanakan *breakfast*. Perbedaannya terdapat pada lokasi kegiatan di lakukan.

Referensi dari Tugas Akhir yang kedua dengan judul "*Pelayanan A'La Carte Breakfast Oleh Pramusaji pada Restoran Standing Stones di "The Royal Purnama"*" oleh I Kadek Suwandika (2023). Persamaan yang terdapat dari tugas akhir di atas dengan Tugas Akhir yang dibuat yaitu sama-sama menggunakan A'La Carte

Service serta mengambil waktu pelayanan pada saat melaksanakan *breakfast*. Perbedaanya terdapat pada lokasi kegiatan di lakukan.

Referensi yang ketiga dengan judul “Pelayanan *All Day A’La Carte Breakfast* Oleh *Waiter/ss* di *Tablespoon Bistro* pada *Adiwana Suweta*” oleh I Made Deya Dheta Wahyudana (2023). Persamaan yang terdapat dari tugas akhir di atas dengan Tugas Akhir yang dibuat yaitu sama-sama menggunakan *A’La Carte Service* serta mengambil waktu pelayanan pada saat melaksanakan *breakfast*. Perbedaanya terdapat pada lokasi kegiatan di lakukan.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat topik diatas untuk dibahas dalam tugas akhir dengan judul: “Pelayanan *Breakfast A’La Carte* pada *Garden Terrace Restaurant* di *Hotel Komaneka at Monkey Forest*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas berikut merupakan Rumusan Masalah yang akan di bahas dalam Tugas Akhir:

1. Bagaimana pelayanan breakfast a’la carte pada Garden Terrace restaurant di Komaneka at Monkey Forest?
2. Apa saja hambatan pada saat pelayanan breakfast a’la carte pada Garden Terrace restaurant di Komaneka at Monkey Forest? dan apa solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan Rumusan masalah diatas berikut tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Menjelaskan Standard prosedur pelayanan *A'La Carte* di Komaneka at Monkey Forest.
- b. Menjelaskan apa saja hambatan pada saat *breakfast* di Komaneka at Monkey Forest serta solusi atas hambatan yang di dapatkan

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun kegunaan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademik yang harus di tempuh untuk menyelesaikan Program studi D3 perhotelan pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dan juga harapan mahasiswa dapat menambah wawasan serta pengetahuan terutama di bidang *food and beverage service*.
- 2) Mahasiswa dapat mengetahui secara detail bagaimana sistem pelayanan *A'La Carte service* di Hotel Komaneka at Monkey Forest dan tau bagaimana prosedur pelayanan *breakfast* di hotel tersebut.

b. Bagi Kampus Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

penelitian ini dapat menambah wawasan serta perbandingan yang ada di lapangan langsung dengan materi yang diberikan di kampus serta menjadi sarana acuan dalam menerapkan teori di bidang *food and beverage* dalam pembuatan tugas akhir berikutnya.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi pihak hotel maupun pihak management hotel Komaneka at Monkey Forest agar dapat lebih meningkatkan *standar operasional* agar lebih dikembangkan.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Berikut metode – metode menurut Elvera,SE.,M.Sc. (2021:18):

1. Metode dan Teknik pengumpulam data

a. Observasi

Teknik ini mekakukan pengumpulan data penelitian langsung dengan mencatat data-data penting yang di temukan berdarsarkan secara langsung di lapangan sesuai dengan keadaan atau prilaku objek sasaran. Pada saat proses mengamati yang dilakukan oleh penulis adalah mengamati bagaimana proses pelaksanaan *breakfast* secara langsung. Mencatat apa saja tahapan – tahapan yang dilakukan oleh staff pada saat pelaksanaan *breakfast*.

b. Wawancara

Teknik wawancara merupakan dimana penulis melakukan interaksi kepada staff hotel yang ada di Komaneka at Monkey Forest berjumlah empat orang

yang terdiri dari tiga staff dan satu seorang supervisor dengan penulis sebagai penanya (*interviewer*) dan juga staff hotel sebagai penjawab (*narasumber*). Pada saat proses mengamati yang dilakukan oleh penulis adalah menanyakan secara langsung, dengan menyiapkan list pertanyaan yang sesuai dengan judul topik yang akan di teliti.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara membaca, menelaah dan mencatat berbagai literatur atau bahan bacaan yang sesuai dengan pokok bahasan. Tahap pengumpulan data studi kepustakaan dilakukan oleh penulis yaitu dengan mencari pedoman dari berbagai referensi buku sebagai pendukung penyusunan tugas akhir ini. Pada saat menggunakan studi kepustakaan ini, penulis mencari referensi dari buku – buku yang berhubungan dengan judul yang penulis buat.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

a. Kualitatif

Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis sesuai dengan fakta di lapangan. Proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara dengan terjun langsung ke lapangan. Hal ini dapat dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara mendalam dengan subjek survei.

3. Metode dan Teknik Penyajian Data

a. Formal dan Informal

Tahap penyajian hasil analisis data dilakukan guna memperjelas suatu hasil penelitian agar tergambar dengan jelas. Metode penyajian hasil analisis data dibagi menjadi dua macam yaitu metode penyajian yang bersifat informal dan formal. Metode penyajian informal adalah metode penyajian dengan perumusan yang menggunakan kata-kata biasa. Metode penyajian formal adalah metode penyajian dengan menggunakan lambang-lambang atau simbol.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Pelayanan A'La Carte Breakfast pada Garden Terrace Restaurant di Komaneka at Monkey Forest maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan A'La Carte Breakfast pada Garden Terrace Restaurant di Komaneka at Monkey Forest

Pada pelayanan A'La Carte breakfast memiliki tiga tahapan yang harus dijalankan. Adapun tahapan yang akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan

Persiapan diri yang dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

- 1) Tahap persiapan diri dari *grooming* penampilan yang harus rapi dari ujung kepala sampai ujung kaki. Standar operasional Komaneka at Monkey Forest mengharuskan karyawan untuk selalu berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Persiapan operasional kerja yaitu mempersiapkan segala keperluan yang diperlukan pada saat melayani *breakfast* untuk memperlancar operasional.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh *waiter* atau *waitress* Komaneka at Monkey Forest adalah mulai dari *greeting guest, escort guest to the table,*

serving food and drink hingga tamu meninggalkan restoran serta *farewell* kepada tamu.

c. Tahap Akhir

Pada tahapan terakhir yang harus dilakukan oleh *waiter* atau *waitress* adalah merapikan meja, kursi, *clear up*, dan *polishing*.

2. Hambatan yang dihadapi oleh *waiter* atau *waitress* pada saat memberikan Pelayanan A'La Carte Breakfast di Garden Terrace Restaurant di Komaneka at Monkey Forest dan cara mengatasinya

Dalam memberikan pelayanan terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *waiter* atau *waitress* dalam memberikan pelayanan a'la carte breakfast.

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *waiter* atau *waitress* adalah sebagai berikut:

a. Kurangnya sumber daya manusia

Kurangnya tenaga kerja bisa menyebabkan beberapa kendala pada saat melayani tamu seperti pesanan tamu yang datang terlambat dan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kapasitas bisa menyebabkan karyawan kewalahan dalam menjalankan tugas. Cara mengatasinya bisa dengan menambahkan *daily worker* atau *training* agar tidak menimbulkan masalah pada saat melayani tamu sehingga pekerjaan cepat selesai.

b. Kurangnya *equipment* seperti *cutleries* dan *plate* karena pihak *steward* lambat dalam mencuci *equipment*.

Kurangnya *equipment* ini menyebabkan terhambatnya dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Cara mengatasinya berhubungan dengan penambahan

tenaga kerja khusus untuk dibagian *steward* sehingga cucian tidak menumpuk. Adapun cara lainnya dengan menambahkan jumlah *equipment* untuk cadangan jika alat makan sudah habis terpakai.

B. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan oleh penulis untuk mengatasi hambatan-hambatan yang sering terjadi pada Pelayanan breakfast A'la Carte pada Garden Terrace Restaurant di Komaneka at Monkey Forest yaitu:

1. Pentingnya sumber daya manusia yang di perlukan pada saat bekerja. Agar memaksimalkan operasonal agar tidak menghambat pada saat memberikan pelayanan kepada tamu. Di perlukan sumber daya tambahan seperti merekrut training atau *daily worker* agar pekerjaan cepat selesai.
2. Menambah peralatan makan agar pelayanan makin maksimal. Sebaiknya perusahaan menambah peralatan makan seperti *dinner knife*, *dinner spoon*, *desseert spoon* dan *dinner fork*. Dengan menambah jumlah peralatan makan, tamu tidak ada yang tidak mendapat peralatan makan. Ini berkaitan juga dengan jumlah staff yang ada. Kurangnya sumber daya manusia di operasional menyebabkan tidak ada yang membantu mencuci peralatan makan yang sudah kotor agar dapat di gunakan kembali untuk tamu.
3. Mengganti sistem pelayanan breakfast dengan sistem *buffet service*, dengan digantinya sistem pelayanan breakfast akan membuat sistem pelayanan operasional menjadi lebih *efisien*. Pelayanan menggunakan sistem *buffet service* lebih minim membutuhkan *waiter* atau *waitress*, tugas *waiter* dan *waitress* hanya perlu mengisi ulang makanan jika habis.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, I., Padma, P., Wahyuni, S., Putu, I., & Parma, G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *JMPP*, 3(1).
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*.
- Gede Madani, P., Made, G., Arnawa, S., Gede, I., Surya, D., & Widhyadanta, A. (n.d., 2024). Strategi Pelayanan Pramusaji dan Kepuasan Tamu Waiter Service Strategies and Guest Satisfaction. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(10), 2289–2300. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i10>
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city. *PROSIDING SENSEI 2017*, 1(1).
- Septiani Putri, I. (n.d., 2018). *KEPUASAN TAMU TENTANG BREAKFAST DI ROYAL RESTAURANT GRAND ROYAL DENAI HOTEL BUKITTINGGI*.
- Setyoatmodjo, K., Rusdiana, R. P., Pariwisata, A., Nusantara, D., Akparda, S. (, & Yogyakarta,). (2023). STRATEGI GREETER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MEMINIMALISIR KOMPLAIN DI ABHAYAGIRI RESTAURANT YOGYAKARTA. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan-JN* (Vol. 6, Issue 1). <http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara35>
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol* (Vol. 50, Issue 5).