

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI BREEZE RESTAURANT THE SAMAYA
SEMINYAK BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ida Bagus Prahyana Danta

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI BREEZE RESTAURANT THE SAMAYA
SEMINYAK BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ida Bagus Prahyana Danta
NIM. 2115823071**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI BREEZE RESTAURANT THE SAMAYA SEMINYAK BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ida Bagus Prahyana Danta
NIM. 2115823071**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI BREEZE RESTAURANT THE SAMAYA SEMINYAK BALI

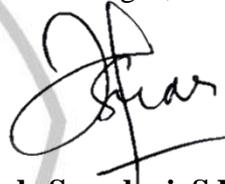
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada, 13 Agustus 2024

Pembimbing I,



Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.,M.Par
NIP. 19651020 200012 1 001

Pembimbing II,



Made Suardani, S.Pd.,M.Par
NIP. 19730312 200212 2 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI BREEZE RESTAURANT THE SAMAYA SEMINYAK BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada, 13 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.,M.Par NIP. 196510202000121001	
Anggota	Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb NIP. 196405261990032003	
Anggota	Tyas Raharjeng Pamularasih, S.Ant., M.Sc NIP. 199001132019032015	

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ida Bagus Prahayana Danta
NIM : 2115823071
Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI BREEZE RESTAURANT THE SAMAYA SEMINYAK BALI

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 22 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Ida Bagus Prahayana Danta
NIM. 2115823071

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI BREEZE RESTAURANT THE SAMAYA SEMINYAK BALI dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh Pramusaji Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Pehotelan, 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 Astuti, SST.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 Koordinator Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. IMade Darma Oka, S.ST.Par.,M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.

6. Made Suardani, S.Pd.,M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
7. Ibu Gina Riyanti, selaku *Training Manager/Human Resource Manager* The Samaya Seminyak Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh *Staff Food and Beverage Department* The Samaya Seminyak Bali 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. Bapak Ida Bagus Putu Eka Suastika dan Ibu Ida Ayu Minonety, SE, selaku kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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.

Badung, 22 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 PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teori Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Teori <i>Food and Beverage Department</i>	13
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	13
2. Seksi-seksi di <i>Food and Beverage Department</i>	14

C. Teori Restoran.....	15
1. Pengertian Restoran.....	15
2. Jenis-jenis Restoran.....	16
D. Teori Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan.....	19
2. Jenis-jenis Pelayanan.....	19
E. Teori Pramusaji.....	20
1. Pengertian Pramusaji.....	20
2. Kualifikasi Pramusaji.....	21

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Lokasi dan Sejarah The Samaya Seminyak Bali.....	24
1. Lokasi The Samaya Seminyak Bali.....	24
2. Sejarah Berdirinya The Samaya Seminyak Bali.....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Samaya Seminyak Bali.....	26
1. Bidang Usaha The Samaya Seminyak Bali.....	26
2. Fasilitas The Samaya Seminyak Bali.....	34
C. Struktur Organisasi The Samaya Seminyak Bali.....	34

BAB IV PEMBAHASAN

A. Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> oleh Pramusaji Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali.....	40
1. Tahapan Persiapan (<i>preparing</i>).....	41
2. Tahapan Pelaksanaan (<i>implementation</i>).....	45
3. Tahapan Penutup (<i>closing</i>).....	53
B. Kendala yang dihadapi Pramusaji Breeze Restaurant dan solusinya.....	54
1. Terjadinya miskomunikasi antara <i>guest</i> dan pramusaji.....	55
2. Keterlambatan <i>staff kitchen</i> dalam menyiapkan orderan.....	55

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	56
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Vila.....	29
Tabel 3.2 Restoran & <i>Bar</i>	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Loga The Samaya Seminyak Bali.....	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi The Samaya Seminyak Bali.....	35
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	36
Gambar 4.1 <i>Polishing cutleries, glass</i> yang sudah dicuci bersih.....	45
Gambar 4.2 <i>Serving the food</i> kepada tamu.....	59
Gambar 4.3 Melakukan <i>set up table</i> kembali untuk tamu berikutnya.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

4.1 Menu *Breakfast* Breeze Restaurant

4.2 *Make Coffe*

4.3 *Prepare Cutleries Room Service*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan fasilitas akomodasi yang menyediakan sarana penginapan sekaligus pelayanan makanan dan minuman yang bersifat komersil. Secara umum, kegiatan utama yang terjadi pada sebuah hotel adalah kegiatan menginap, sehingga tuntutan ruangnya menyerupai dengan rumah tinggal, seperti ruang tidur, ruang makan dan kamar mandi, karena bersifat komersil, hotel dilengkapi dengan ruang-ruang fasilitas penunjang, seperti lobby, restoran, kantor pengelola dan lain-lain. Hal itu dapat dilihat dari banyaknya hotel yang terdapat di daerah Bali, khususnya di daerah Seminyak. Salah satu contohnya yaitu hotel The Samaya Seminyak Bali.

The Samaya Seminyak Bali merupakan hotel bintang 5 yang terletak di Jl. Laksamana, Pantai Seminyak Bali. Hotel ini memiliki 30 *villa* pribadi yang dihiasi dengan tanaman daerah khatulistiwa, dimana setiap *villa* dilengkapi dengan kolam renang pribadi yang dapat memanjakan para tamu yang sedang berlibur. The Samaya Seminyak Bali juga menawarkan beberapa kompleks *villa* yang bertempat di tepi pantai Petitenget yang dapat memanjakan para tamu dengan suasana angin tropis yang hangat. Adapun jenis akomodasi yang terdapat di The Samaya Seminyak Bali, yaitu *three bedroom royal courtyard villa*, *two bedroom royal courtyard villa*, *one bedroom royal pavillion villa*, *one bedroom pool villa*, dan *one bedroom royal courtyard villa*. Selain sebagai tempat menginap salah satu peran penting yang diperlukan wisatawan di hotel, yaitu mendapatkan pelayanan

makanan, minuman serta fasilitas restoran kepada wisatawan yang sedang menginap. Oleh karena itu, hotel harus memberikan kualitas pelayanan yang baik agar tamu merasa nyaman dan puas.

Keberhasilan perusahaan di bidang jasa khususnya hotel, bergantung dari kepuasan dan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen. Salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah *food and beverage department* yang bertanggung jawab dalam mempersiapkan dan juga menyajikan makanan dan minuman secara profesional dengan tujuan mendapatkan keuntungan atau *profit*. Pelayanan makanan yang terdapat di The Samaya Seminyak salah satunya berada di Breeze Restaurant.

Breeze Restaurant merupakan restoran yang memberikan pelayanan makanan dan minuman, restoran ini biasanya dibuka dari pukul 06.00 WITA (untuk *breakfast*) sampai pukul 23.00 WITA dan makanannya disiapkan oleh *chef* yang telah berpengalaman di beberapa hotel-hotel berbintang, yang menggabungkan antara makanan Asia, Amerika, dan Eropa. *Restaurant* ini juga menyediakan sistem pelayanan *breakfast* dengan *a'la carte*.

Pelayanan *breakfast* dengan *a'la carte* merupakan sistem pelayanan makanan atau minuman dimana tamu dapat memesan menu makanan atau minuman langsung kepada pramusaji. Breeze Restaurant menawarkan sistem *a'la carte* menu baik untuk tamu *in-house* maupun *out-side guest*, karena para tamu yang menggunakan sistem ini akan mendapatkan pelayanan yang terbaik dan mereka

akan dilayani oleh pramusaji untuk memenuhi segala kebutuhan mereka dari awal kedatangan sampai dengan tamu selesai menikmati makanan mereka.

Sistem *a'la carte* ini juga sangat fleksibel untuk tamu, karena mereka bisa memilih hidangan sesuai dengan selera dan dapat mengkombinasikan hidangan pembuka, hidangan utama dan hidangan penutup sesuai dengan keinginan mereka tanpa harus membayar untuk hidangan yang tidak dipesan.

Peran Pramusaji dalam pelayanan *a'la carte breakfast* di Breeze Restaurant tidak dapat diabaikan, karena mereka dapat menjadi penghubung utama antara pelanggan. Dalam konteks *breakfast*, pramusaji memiliki peran penting dalam membantu pelanggan memahami menu, memberikan rekomendasi, dan menyesuaikan pesanan sesuai keinginan dan preferensi masing-masing. Dengan memberikan pelayanan yang baik, pramusaji dapat membantu menciptakan kesan positif yang baik bagi pelanggan, membangun hubungan baik, dan memastikan pelanggan merasa puas dengan sarapan yang sedang mereka nikmati.

Dalam tugas akhir yang dilakukan oleh I Putu Eka Sentana Putra (2023) yang melakukan observasi tentang Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh *Waiter* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang Ubud. Tugas akhir di atas menjabarkan tentang cara pelayanan *a'la carte breakfast* yang dijelaskan dengan SOP yang berlaku di Komaneka At Rasa Sayang Ubud mulai dari *welcoming guest, escorting guest to the table, seating the guest, taking order coffee or tea, serving coffee or tea, taking order for juice, appetizer, main course and dessert, clearing up, crumbing down, and say thankyou for the guest*. Berbeda dengan tugas akhir di atas, dalam tugas

akhir ini akan dibahas mengenai Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh Pramusaji Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali. Penulis juga akan membahas tentang bagaimana cara pelayanan *a'la carte breakfast* sesuai SOP yang berlaku di The Samaya Seminyak Bali, yang membedakan dari tugas akhir adalah SOP yang berbeda mulai dari *welcome the guest*, menanyakan nomor kamar ke tamu, *excosting and sitting the guest*, menjelaskan sistem *breakfast*, *taking order*, *servicing the food*, *asking guest satisfaction*, *clearing up*, melayani pembayaran, mengucapkan terima kasih kepada tamu, dan yang terakhir membersihkan dan melakukan *table set up*.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh Pramusaji Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali ?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi saat pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Menjelaskan pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji Breeze Restaurant di The Samaya Seminyak Bali .
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh pramusaji Breeze Restaurant dalam pelayanan *a'la carte breakfast* The Samaya Seminyak Bali dan menjelaskan solusinya.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam *Food and Beverage Department*.
- 3) Mengetahui lebih detail tentang pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu

pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Department*.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *a'la breakfast carte menu* oleh pramusaji.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini, sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan atau observasi secara langsung di The Samaya Seminyak Bali. Observasi yang dilakukan untuk mengetahui pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji Breeze Restaurant The

Samaya Seminyak Bali dan mendapatkan data-data yang akurat mengenai penelitian ini.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancara secara langsung dengan pihak berwenang maupun dengan seluruh staf dari *Food & Beverage Department* Breeze Restaurant di hotel The Samaya Seminyak Bali mengenai topik permasalahan.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari dan membaca berbagai sumber informasi, seperti buku, jurnal ilmiah, literatur, catatan, serta laporan yang relevan dengan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini.

2. Metode dan Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Metode deskriptif dalam penelitian

ini digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis data ini penulis menggunakan teknik formal dan informal. Penyajian data secara formal adalah penyajian hasil analisis yang berupa penyampaian dengan tabel, grafik, gambar yang berkaitan dengan pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji Breeze Restaurant, sedangkan, penyajian data secara informal adalah penyajian hasil analisis dengan uraian kata-kata. Menyajikan data dengan hasil analisis menggunakan kata-kata dari metode deskriptif dan menggunakan data seperti tanda baca dan gambar dapat memperjelas tentang pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali .

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Bedasarkan pembahasan mengenai Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh Pramusaji Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali terdiri dari tiga tahap:
 - a. Tahap persiapan meliputi persiapan diri pramusaji yang memperhatikan kesehatan dan penampilan diri serta sikap dan tingkah laku saat di area kerja. Selain persiapan diri, pramusaji juga melakukan persiapan operasional.
 - b. Tahap pelaksanaan yang dimulai dari *welcome the guest*, menanyakan nomor kamar ke tamu, *excosting and sitting the guest*, menjelaskan sistem *breakfast, taking order, serving the food, asking guest statisfication, clering up*, melayani pembayaran, mengucapkan terima kasih kepada tamu, dan yang terakhir membersihkan dan melakukan *table set up*.
 - c. Tahap penutupan yang terdiri dari melakukan *last call* dan *clearing area*.
2. Kendala yang dihadapi oleh Pramusaji Breeze Restaurant dan solusinya
 - a. Terjadinya miskomunikasi antara *guest* dan pramusaji saat high season, dapat diatasi dengan cara pramusaji harus meningkatkan ketelitiannya pada saat terjadinya *high season* seperti mengikuti pelatihan ekstra untuk

- b. menangani tekanan kerja, termasuk cara berkomunikasi yang efektif dan manajemen waktu yang lebih baik.
- c. Keterlambatan *kitchen* dalam menyiapkan orderan, dapat diatasi dengan memberikan informasi kepada tamu bahwa makanan yang mereka pesan akan siap paling lambat 30 menit setelah mereka order dan juga memberikan tamu *complimentary* berupa *fresh fruit* dan *healty juice*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktik kerja lapangan di The Samaya Seminyak Bali khususnya dalam melakukan pelayanan *a'la carte breakfast*, maka dapat penulis sarankan:

1. Pramusaji saat melakukan pelayanan *a'la carte breakfast* perlu meningkatkan koordinasi dan kerjasama dalam mengatur pekerjaan yang diutamakan pada *high season*, seperti meningkatkan ketelitiannya agar tidak terjadinya kesalahan pesanan dan miskomunikasi dengan tamu, termasuk cara berkomunikasi yang efektif dan manajemen waktu.
2. Setiap pramusaji wajib melaksanakan SOP pelayanan *a'la carte breakfast* sehingga pelayanan yang dapat diberikan pada tamu menjadi maksimal. Kesadaran *kitchen* dan pramusaji akan setiap tugas serta tanggung jawab yang dimiliki hendaknya lebih ditingkatkan sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam pelayanan yang bisa menghambat operasional kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* (4th ed.). Bandung: ALFABETA CV.
- Hurdawaty & Parantika. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kurian, G., & Muzumdar, P. (2017). Restaurant formality and customer service dimensions in the restaurant industry: An empirical study. *Atlantic Marketing Journal*, 6(1).
- Maluto, W. S. (2013). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Mengatasi Keluhan Tamu Di Hotel Quality Gorontalo. *Skripsi*, 1, 331310035.
- Marsum Widjojo Atmodjo, H., & Siti Fauziah, H. (2016). *Profesional pramusaji : Pramusaji ahli*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). Pelayanan Prima di Restoran Internasional. *Surabaya: Paramita*.
- Puspoyo, A. C., & Setiawan, A. P. (2015). Perancangan interior kafe dan resto the historic of Blitar. *Intra*, 3(2), 80-91.
- Putra, I., Jendra, I. W., & Virnayanthi, N. P. E. S. (2023). *Pelayanan A'la Carte Breakfast oleh Waiter di Hotel Komaneka at Rasa Sayang Ubud* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Subakti, A. G. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49-56.
- Tangian, D. (2019). *Tahapan Pelayanan di Restoran*. Manado: Pariwisata Polimdo.