

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN AL'A CARTE BREAKFAST  
OLEH PRAMUSAJI DI SANTAN RESTAURANT  
THE SEMINYAK BEACH RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Dwi Setianingsih**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST**

**OLEH PRAMUSAJI DI SANTAN RESTAURANT THE**

**SEMINYAK BEACH RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Dwi Setianingsih**  
**NIM. 2115823056**

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

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST**

**OLEH PRAMUSAJI DI SANTAN RESTAURANT THE**  
**SEMINYAK BEACH RESORT & SPA**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Dwi Setianingsih**  
**NIM. 2115823056**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST**  
**OLEH PRAMUSAJI DI SANTAN RESTAURANT**  
**THE SEMINYAK BEACH RESORT & SPA**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali Pada hari Selasa, 13 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing 2



**Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par.S.Sos.M.Par**  
**NIP. 196510202000121001**



**Made Suardani, SPD., M.Par**  
**NIP. 197303122002122002**

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 OLEH PRAMUSAJI DI SANTAN RESTAURANT THE SEMINYAK BEACH RESORT & SPA

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

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par.S.Sos.M.Par. NIP.196510202000121001	
<b>Anggota</b>	Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb. NIP. 196405261990032003	
<b>Anggota</b>	Tyas Rahajeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc., NIP. 199001132019032015	

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



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**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

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kadek Dwi Setianingsih

NIM : 2115823056

Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI  
SANTAN RESTAURANT THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA**

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, 27 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan,



Kadek Dwi Setianingsih

NIM.2115823056

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Pelayanan A'la Carte Breakfast Oleh Pramusaji Di Santan Restaurant The Seminyak Beach Resort & Spa ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan P

enanganan A'la Carte Breakfast oleh pramusaji di Santan Restaurant The Seminyak Beach Resort & Spa serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekertaris 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 stdi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Made Darma Oka. S.ST. Par. M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Made Suardani, SPd., M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu A.A Mirah Dwi Suryaniti, selaku Training Manager/Human Resource Manager The Seminyak Beach Resort & Spa yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh staff food beverage service yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
9. Bapak Kadek Mertama dan Ibu Wayan Dani, kedua orang tua Penulis yangtelah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. 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.

Badung, 13 Agustus 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR</b> .....	i
<b>TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	7
A. Hotel.....	7
B. Restoran dan Jenis Restoran .....	8
C. Pelayanan dan Jenis Pelayanan .....	10
D. Pengertian Pramusaji.....	12
E. Pengertian Menu .....	13
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	15
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....	15
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	16
C. Struktur Organisasi .....	19
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL</b> .....	26
A. Pelayanan A’la Carte Breakfast oleh Pramusaji di Santan Restaurant The Seminyak Beach Resort & Spa. ....	26
B. Kendala yang dihadapi oleh Pramusaji dalam Pelayanan A’la Carte Breakfast di Santan Restoran The Seminyak Beach Resort & Spa.....	36

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>38</b>
A. Simpulan .....	38
B. Saran.....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar Hotel.....	17
----------------------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Logo The Seminyak Beach Resort & Spa.....	29
Gambar 3.2 Struktur Organisasi The Seminyak Beach Resort & Spa.....	33
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Jenis-jenis kamar The Seminyak Beach Resort & Spa

Lampiran 2 Fasilitas The Seminyak Beach Resort & Spa

Lampiran 3 Proses Pelayanan Tamu di Santan Restaun

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hotel merupakan suatu industri atau bangunan yang menyediakan jasa pelayanan yang menjual kamar sebagai produk utama. Selain itu, hotel juga menjual produk berupa makanan dan minuman. Hotel mengutamakan suatu pelayanan (service) prima yang akan diberikan secara maksimal sebagai alat untuk menarik para tamu agar dapat menggunakan jasa pelayanan di hotel tersebut. Salah satu industri yang bergerak di bidang jasa perhotelan ini adalah The Seminyak Beach Resort & spa.

The Seminyak Beach Resort & Spa adalah hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan Kayu Aya, Pantai Seminyak, Badung, Bali, Indonesia. Hotel ini dalam operasionalnya memiliki delapan departemen yaitu Food and Beverage Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Human Resource Department, Accounting/Finance Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department dan Security Department. Salah satu departemen yang berpengaruh terhadap keberlangsungan hotel adalah Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department dibagi menjadi dua yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product. Untuk memenuhi

kebutuhan tamu hotel ini mengoperasikan dua restoran yaitu Sanje Restaurant dan Santan Restaurant. Sanje Restaurant yaitu restoran yang berada di tepi Pantai Seminyak yang dibuka untuk lunch dan dinner dari pukul 12.00 WITA sampai 22.00 WITA. Santan Restaurant berlokasi di lantai satu, tepatnya berada di sebelah lobby hotel. Restoran ini digunakan sebagai tempat untuk melayani *breakfast* yang dibuka mulai dari pukul 07.00 WITA sampai dengan 10.30 WITA. Restoran ini 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 waiter/waitress. Santan Restaurant menawarkan sistem a'la carte menu baik untuk tamu in-house maupun tamu out-side datang ke restaurant ini. Sistem a'la carte ini sangat diminati oleh tamu luar (outs-side guest) karena para tamu yang menggunakan sistem ini akan mendapatkan pelayanan yang terbaik dan mereka akan di-*handle* oleh waiter/waitress 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. Dalam hal ini penulis ingin membahas mengenai pelayanan a'la carte breakfast di Santan restaurant oleh Pramusaji.

Dalam proses pelayanan tersebut membutuhkan seorang pramusaji yang handal. Mereka dituntut untuk wajib mengetahui ingredients dalam makanan tersebut agar tamu yang mempunyai alergi atau dietry tidak salah dalam mengkonsumsi makanan. Pramusaji diharapkan mampu merekomendasikan makanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu dan melakukan up selling makanan dan minuman yang dijual di restoran. Pada pelayanan a'la carte ini seorang pramusaji dapat melakukan pendekatan dengan tamu dan mengetahui kesukaan tamu tersebut sehingga tamu akan terkesan dengan pelayanan yang diberikan.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan a'la carte breakfast oleh pramusaji di Santan Restaurant The Seminyak Beach Resort & Spa”

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah pelayanan a'la carte breakfast di Santan Restaurant Hotel The Seminyak Beach Resort & Spa?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi oleh pramusaji saat melakukan pelayanan a'la carte di Santan Restaurant The Seminyak Beach Resort & Spa.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penulisan**

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

### **2. Manfaat Penulisan**

#### **a. Bagi Mahasiswa**

Tugas akhir merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Dan juga sebagai pengetahuan tambahan bagi Mahasiswa dalam membandingkan antara teori yang didapat dikampus dengan praktek yang didapatkan langsung di dunia industri perhotelan.

#### **b. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat menjadi sumber informasi baru serta sumber bacaan baru bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam mengetahui tentang Pelayanan a'la carte oleh Pramusaji di Santan Restaurant The Seminyak Beach Resort & Spa.

#### **c. Bagi Perusahaan**

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat menjadi sumber informasi baru serta sumber bacaan baru bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali

dalam mengetahui tentang Pelayanan a'la carte oleh Pramusaji di Santan Restaurant The Seminyak Beach Resort & Spa.

## **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

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

#### **a. Metode Observasi**

Metode observasi, yaitu metode pengumpulan data melalui observasi terhadap kegiatan para waiter dalam melakukan pelayanan a'la carte menu, alat-alat yang digunakan dan sistem pembayarannya

#### **b. Metode Wawancara**

Metode wawancara yaitu suatu metode metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung terhadap supervisor dan staff Food and Beverage Service mengenai prosedur pelayanan breakfast a'la carte di Santan restaurant.

#### **c. Metode 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 di Santan Restaurant The Seminyak Beach Resort and Spa

### **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 penanganan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di Santan 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 penangan

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan tentang Pelayanan *A'la Carte Breakfast* Oleh Pramusaji di Santan Restaurant The Seminyak Beach Resort and Spa, pada bab sebelumnya maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan:

1. Prosedur pelayanan *a'la carte breakfast* di Santan Restaurant, terdiri atas tiga tahap, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Tahap persiapan yang terdiri dari persiapan diri dan persiapan operasional. Persiapan diri yaitu persiapan yang dilakukan untuk menjaga penampilan seorang pramusaji. Persiapan operasional merupakan suatu persiapan yang paling mendukung lancarnya kegiatan pelayanan di restoran. Untuk tahap pelaksanaan ini meliputi: *welcoming guest, escorting and seating the guest, presenting the menu, taking order for beverage, delivering beverage order to the guest table and taking order, adjusting guest silverware, serving appetizer to the guest, clear up appetizer, serving main course, clear up main course, offering and taking order the dessert, serving the dessert to the guest table, clearing dessert, presenting guest bill, bidding the guest a fond and farewell*. Tahap akhir terdiri atas: kegiatan menata ulang kembali area untuk *breakfast*, melakukan persiapan operasional untuk hari esok, mematikan musik, mematikan mesin kopi dan melakukan inventori.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi pramusaji pada saat melakukan pelayanan *a'la carte breakfast* yaitu tamu tidak melakukan reservasi, hal ini

dapat diatasi dengan memberikan informasi pada saat tamu check-in apakah ingin menggunakan system *a'la carte* atau *buffet service*, tamu tidak mendapatkan tempat duduk, hal ini diatasi dengan menyiapkan tempat yaitu *klass & brass* yang bisa digunakan untuk tamu menikmati breakfast sehingga semua tamu mendapat tempat duduk dan hambatang yang terakhir yaitu terlambat menyajikan makanan untuk mengatasi masalah keterlambatan makanan seorang pramusaji harus memberikan informasi kepada tamu saat memesan makanan, bahwa makanan yang mereka pesan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses pembuatannya dan mengingatkan kepada staaf *kitchen* mengenai pesanan tamu.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang penulis laksanakan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Santan restoran khususnya dalam melakukan pelayanan *a'la carte breakfast* maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pihak *kitchen* dan pramusaji harus saling berkoordinasi tentang keluar masuknya pesanan tamu sehingga tidak terjadi keterlambatan kedatangan makanan.
2. Pihak manajemen restoran pada saat *high session* diharapkan menambahkan tenaga kerja baik itu *trening* maupun *daily wolker* sehingga semua tamu mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Firmansyah, M. Y. (2019). *Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu Pada Café 88 Di Hotel 88 Embong Malang Surabaya* (Doctoral dissertation, Politeknik NSC Surabaya).

PUTRI, Emmita Devi Hari. *Pengantar akomodasi dan restoran*. Deepublish, 2018.

Juita, Mentari Danny, dkk. (tahun). *Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D'Oxville Padang*. Tersedia pada <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/viewFile/10639/7795> (diakses pada 25 Januari 2024)

Sasmita, Anggun Sari, dkk. 2019. *Faktor-faktor Dominan Kualitas Pelayanan Pramusaji Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Di Restoran Pondok Bebek* <https://journal.ubm.ac.id/index.php/journalfame/article/download/1919/1580>