

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITERS / WAITRESS DI
KUNYIT RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Agus Shanes Sbastian

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITERS / WAITRESS DI
KUNYIT RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Agus Shanes Sbastian
NIM 2115823355**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITERS / WAITRESS DI KUNYIT RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Agus Shanes Sbastian
NIM 2115823355**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITERS / WAITRESS DI KUNYIT RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL

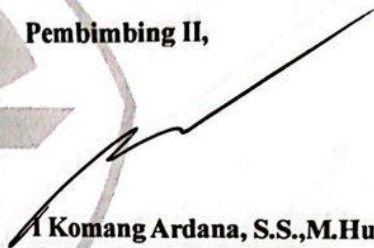
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada 9 Agustus 2024

Pembimbing I,



Dra. Made Ruki, M.Par.
NIP.196210061990102001

Pembimbing II,



I Komang Ardana, S.S.,M.Hum.
NIP.198503172023211014

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwipradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITERS / WAITRESS DI KUNYIT RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 9 Agustus 2024

Pembimbing I,

Dra. Made Ruki, M.Par.
NIP.196210061990102001

Pembimbing II,

I Komang Ardana, S.S., M.Hum.
NIP.198503172023211014

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Mengetahui

**Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali**

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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITERS / WAITRESS DI KUNYIT RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 9 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Made Ruki, M.Par. NIP.196210061990102001	
Anggota	I Gede Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par NIP 198502102014041001	
Anggota	I Komang Ardana, S.S.,M.Hum. NIP.198503172023211014	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Putu Agus Shanes Sbastian

NIM : 2115823355

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“ PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITERS/WAITREES DI KUNYIT
RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL ”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

Jembrana, 13 September 2024

Yours faithfully,
Pernyataan



Nama : I Putu Agus Shanes Sbastian

NIM : 2115823355

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 OLEH WAITERS / WAITRESS DI KUNYIT RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL" dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan banquet dalam sebuah penyelenggaraan event 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 yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis 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 kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini
5. I Gede Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan PSDKU Jembrana Jurusan Pariwisata yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini
6. Kanah, S.Pd., M.Hum. selaku koordinator PKL Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberikan petunjuk dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
7. Dra. Made Ruki, M.,Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. I Komang Ardana, S.S., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Dewi Purnamaningsih selaku Human & Resource Manager di Bali Nusa Dua Hotel dan Convention Center yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Bali Nusa Dua Convention Center untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

10. Ibu Ni Made Ayu Suryani selaku Training Coordinator di Bali Nusa Dua Hotel dan Convention Center yangtelah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Bali Nusa Dua Convention Center untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
11. Bapak Adi Susilo selaku Event Director di Bali Nusa Dua Hotel dan Convention Center yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi selama penulisan Tugas Akhir.
12. Bapak Ida Bagus Slokantara selaku Food and Beverage Manager di Bali Nusa Dua Hotel dan Convention Center yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi selama penulisan Tugas Akhir.
13. Seluruh staff di Bali Nusa Dua Convention Center yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir
14. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
15. Orang tua tercinta Bapak I Komang Sumerta Dan I Gusti Ayu Kade Widiastuti yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
16. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
17. Serta semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

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, Januari 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
D. Metode Penulisan Tugas akhir	5
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Pengertian Food and Beverage Department.....	15
C. Pengertian Waiters / Waitress	17
D. Pengertian Taking order	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	22
C. Struktur Organisasi Perusahaan	39
BAB IV PEMBAHASAN	60
A. Penanganan Pelayanan Breakfast Oleh Waiters/Waitrees Di Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel	61
B. Hambatan Yang Di Hadapi Dalam Pelayanan Breakfast Oleh Waiter/Waitrees Di Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel	68

BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	71
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Logo Bali Nusa Convention Center & Bali Nusa Dua Hotel.	20
Gambar 3 2 Struktur Organisasi Bali Nusa Dua Convention Center & Bali Nusa Dua Hotel.....	39
Gambar 3 3 Struktur Organisasi Bali Nusa Dua Convention Center Food and Beverage Departement	40
Gambar 3 4 Deluxe Room.	23
Gambar 3 5 Premiere Room.	24
Gambar 3 6 Deluxe Suite.....	25
Gambar 3 7 Premiere Suite.....	25
Gambar 3 8 Executive Suite.	26
Gambar 3 9 Presidential Suite.	26
Gambar 3 10 Kunyi Restaurant and Bar.....	27
Gambar 3 11 Bar Lobby Lounge	28
Gambar 3 12 Nusa Dua Hall.....	30
Gambar 3 13 Taman Sari.....	30
Gambar 3 14 Uluwatu.....	31
Gambar 3 15 Jimbaran Cafe.....	32
Gambar 3 16 Seminyak Lounge	32
Gambar 3 17 Kintamani Room.....	33
Gambar 3 18 Singaraja Hall.	34

Gambar 3 19 Singaraja Terrace.	34
Gambar 3 20 Pecatu Hall.	35
Gambar 3 21 Mengwi Room.	36
Gambar 3 22 Legian Room.	36
Gambar 3 23 Tanjung Benoa Hall.....	37



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	22
Tabel 3.2 Restoran dan Bar	27
Tabel 3.3 Venue	28



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Nusa Dua merupakan salah satu wilayah tepatnya berada di Kabupaten Badung, Kecamatan Kuta Selatan yang bila dilihat secara seksama bahwa hampir 100% masyarakatnya berkarir di bidang pariwisata mulai dari souvenir, jasa guiding, water sports dan hotel. Tidak heran lagi kalau di Bali, kawasan ini termasuk ke dalam kawasan elite yang mana dari segi pengamanannya sangat ketat selama 24 jam. Kawasan ini sendiri baru berganti nama dari yang awalnya BTDC (Bali Tourism Development Corporation) resmi pada tanggal 16 Mei 2014 berganti menjadi ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation). ITDC juga terkenal dengan akomodasi hotel-hotel maupun resort bahkan memiliki convention center berbintang 5 dengan chain internasional semua ada di kawasan ini.

Salah satu *Hotel* bintang 5 yang ada di kawasan ITDC yang di bagi menjadi 2 gedung yaitu Bali Nusa Dua Convention Center dan Bali Nusa Dua Hotel. Hotel ini sendiri berdiri sejak tahun 2011 yang berada dibawah perusahaan PT. Dyandra Media Internasional, Tbk atau dikenal juga dengan Dyandra & co. Bali Nusa Dua Hotel merupakan convention bintang 5 yang menawarkan tempat pertemuan yang mewah dengan lokasi yang sangat strategis di kawasan ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation)

Food and Beverage Departement ini di bagi menjadi dua bagian yang terdiri dari Food and Beverage Service dan Food Beverage Product. Yang termasuk ruang lingkup kerja dari Food and Beverage ini yaitu : Kitchen, Restaurant ,Bar ,Room Service dan banquet service.

Terkait dengan *Pelayanan Breakfast Oleh Waiters / Waitrees Di Kuningit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel*, Bali nusa Dua Hotel mempunyai satu restaurant, restaurant ini sering di sebut dengan **KUNYIT RESTAURANT**. Pada restaurant ini, saat tamu ingin Breakfast , Lunch , Dinner,tamu bisa kapan saja datang ke restaurant, karena restaurant ini menjadi satu saat oprasional. Seperti Breakfast, Breakfast di buka mulai jam 6:30 am, tamu di persilahkan untuk memilih makanan yang tertara di area buffet karena breakfast di sini bersistem buffet, dan breakfast di tutup pada jam 10:30 am, Pada saat tamu ingin breakfast,Waiters / Waitrees wajib menanyakan nomor kamar tamu yang dimana tamu tersebut sudah include breakfast apa belum,jika belum ter include breakfast tamu wajib dikenakan extra charge,setelah itu waiters/ waitrees setelah breakfast ditutup,semua para waiters /waitrees itu wajib membersihkan area buffet,terkait dengan Lunch,Lunch di buka setelah Breakfast ketika waitres / waitrees sudah selesai men set – up kembali semua table dan area restaurant, Lunch ini bersistem *alla-carte*. Di lanjutkan dengan Dinner, tidak jauh dengan pelayanan saat lunch, dinner ini di buka sampai jam 23:00 pm, pada saat dinner waiters/ waitrees itu wajib menggunakan sistem *Squence Of Service* , seperti wellcoming the guest, (menyambut tamu datang),Seating the guest (mempersilahkan tamu duduk) , Preparing condiment (mempersiapkan napkin) , Giving the menu (memberikan menu kepada tamu),

Taking order(mencatat pesanan tamu), Repeat order (mengulang kembali pesanan tamu/double check pesanan tamu supaya tidak salah), Bring captain order to Kitchen(membawa captain order ke kitchen), Food serving(melayani tamu dengan senang hati dan mengClear-up makanan tamu), Billing (proses pembuatan bill dan menanyakan tamu ingin membayar menggunakan cash atau kredit card), Say thankyou(berterimakasih dengan tamu karena sudah datang ke restaurant untuk Dinner).

Setelah dinner di tutup, waitres/waitrees itu melakukan resetup table untuk esok hari pada saat breakfast,dan memastikan semua area restaurant sudah Clean. Lanjut dengan room service, Room service ini di buka setelah dinner,jadi Kunyit restaurant ini di buka 24 jam,dimana waitres ini harus sudah mempunyai prepare-an napkin room service untuk tempat cutlries pada saat tamu ingin order pada saat jam Room service di buka.

Waiters / waitrees bertanggung jawab untuk memelihara kebersihan dan ikut serta di dalam memberikan service yang terbaik kepada tamu, men-service makanan atau minuman ke tamu, *clear up* makanan dan minuman tamu, Men-set up table,menurunkan table cloth dan napkin yang kotor ke linen juga menjaga dan memelihara kebersihan restaurant.

Pelayanan waitres dalam melayani tamu ini memiliki peranan sangat penting, karena melayani tamu dengan senang hati dan bisa beradaptasi dengan tamu langsung, Berdasarkan latar belakang penulis tertarik menulis mengenai pelayanan waitres, maka dari itu penulis mengangkat judul *Pelayanan Breakfast Oleh waitres/watrees Di Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel.*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan pelayanan breakfast oleh waiters / waitreess di Kunyi Restaurant Bali Nusa Dua Hotel?
2. Apa sajakah hambatan saat penanganan *pelayanan breakfast oleh waiters / waitreess di Kunyi Restaurant Bali Nusa Dua Hotel?*

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan pelayanan kerja waiters / waitreess di Bali Nusa Dua Hotel adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Mendeskripsikan Pelayanan kerja waiters / waitress di Bali Nusa Dua Hotel.
- b. Menjelaskan hambatan yang dialami oleh pramusaji dalam melayani tamu dan cara penyelesaiannya di Bali Nusa Dua Hotel.

2. Manfaat penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan Pendidikan diploma III pada jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali. Dengan dilakukan penulisan ini mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Mengimplementasikan teori dan ilmu yang telah didapatkan selama dalam perkuliahan dalam bidang *food and beverage service*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk memperkaya bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan bacaan pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan dan dapat digunakan sebagai bahan penambah ilmu pengetahuan khususnya kepada pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *food and beverage service*, dan digunakan sebagai pedoman bagi adik kelas berikutnya jika ada hambatan dan hal-hal dalam menyusun Tugas Akhir

c. Perusahaan

- 1) Diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran mengenai permasalahan yang ada di Bali Nusa Dua Hotel dan mencoba memberikan alternatif pemecahan yang ada.

D. Metode Penulisan Tugas akhir

Adapun beberapa metode yang penulis akan gunakan dalam penulisan tugas akhir ini, diantaranya:

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode dan Teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan dan mencatat semua data yang diperlukan. Dalam metode penulisan ini penulis juga ikut terlibat langsung dalam mempraktekkan pelayanan kerja waiters / waitress di Bali Nusa Dua Hotel

b. Wawancara

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan menggunakan tanya jawab atau wawancara kepada *captain leader* dan *staff* yang ada di di Bali Nusa Dua Hotel.

c. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca dan mengutip dari sumber sumber buku yang berkaitan dengan pelayanan kerja waiters / waitress di Bali Nusa Dua Hotel.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Adapun metode analisis dan penyajian hasil yang akan digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif yaitu memaparkan atau menguraikan secara jelas dan menggunakan data-data yang ada tentang pelayanan kerja waiters / waitress di Bali Nusa Dua Hotel. Adapun metode hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode informal, yaitu

memaparkan metode penyajian analisis data dengan kata kata biasa, sopan, dan benar sesuai dengan pelayanan kerja waitres / waitress di Bali Nusa Dua Hotel.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan pembahasan mengenai pelayanan kerja waiters / waitrees di Bali Nusa Dua Hotel, penulis dapat menarik kesimpulan antara lain yaitu:

1. Pelayanan kerja waiters/waitrees di Bali Nusa Dua Hotel, di bagi menjadi 3 bagian yaitu:

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan di lakukan sebelum operasional kerja dimulai, yang di mulai dari persiapan diri sampai dengan persiapan peralatan kerja.

b. Tahap pelaksanaan

Tahap dimana waiters/waitrees memulai melakukan pekerjaannya di dalam area restaurant, seperti melakukan pemesanan (Taking Order), melakukan penyiapan pesanan, melakukan pengiriman makanan, melakukan penataan makanan, membuat bill dan clear up.

c. Tahap akhir

Tahap akhir adalah akhir dari tugas waiters/waitrees yang dimana seorang waitres/waitrees melakukan close shift, Closing bill, inventory minuman di bar, dan membersihkan area restaurant.

2. Hambatan-hambatan yang di hadapi :

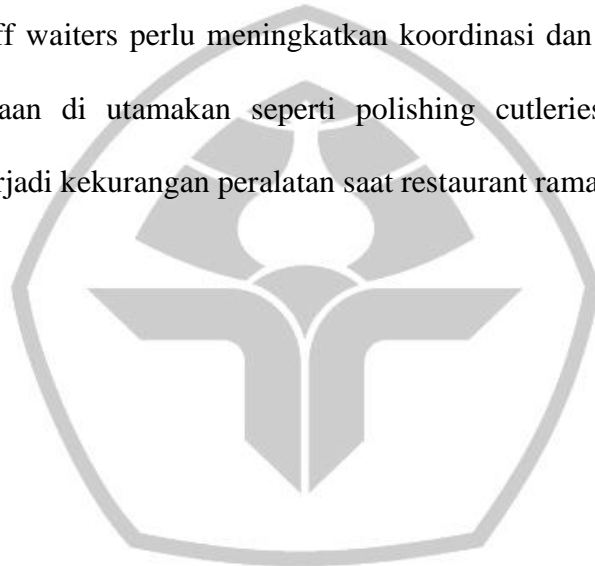
a. Kurangnya staff dan peralatan kerja

b. Keterlambatan kitchen menyiapkan makanan

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan untuk mengatasi kendala-kendala yang ada pada saat pelayanan kerja waiter/waitrees di Bali Nusa Dua Hotel:

1. Pihak manajemen sebaiknya menambah staff atau dw ketika high season serta menambah pelaratan kerja seperti tea spoon, dessert fork, dinner spoon untuk memperlancar oprasional saat meningkatnya occupancy di hotel.
2. Sebaiknya staff waiters perlu meningkatkan koordinasi dan kerja sama dalam mengatur pekerjaan di utamakan seperti polishing cutleries terlebih dahulu, sehingga tidak terjadi kekurangan peralatan saat restaurant ramai.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Bagyono. Rosanto 2020. Pariwisata & Perhotelan. Bandung : Alfabeta

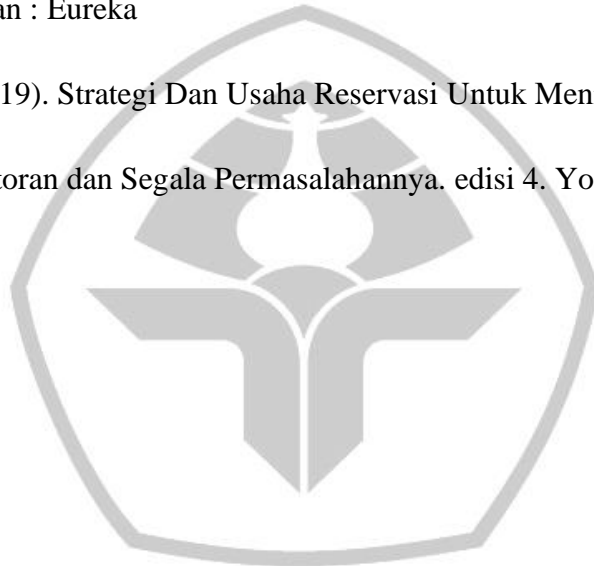
Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM

Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. Jurnal Media Wisata, 17(1),1-8

Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, dkk.2021. Pengantar Hotel dan Restoran. Pekalongan : Eureka

Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat

Marsum, W. Restoran dan Segala Permasalahannya. edisi 4. Yogyakarta: Andi, 2019



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI