

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH
WAITER/WAITRESS ROYAL RESTURANT DI HOTEL
ROYAL REGANTRIS GILI TRAWANGAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Asmanadiya Soleha
2115823468**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGRI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH
WAITER/WAITRESS ROYAL RESTAURANT DI HOTEL
ROYAL REGANTRIS GILI TRAWANGAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Asmanadiya Soleha
2115823468**

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH
WAITER/WAITRESS ROYAL RESTURANT DI HOTEL
ROYAL REGANTRIS GILI TRAWANGAN**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Asmanadiya Soleha
2155823468**

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

**PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI ROYAL RESTAURANT
DI HOTEL ROYAL REGANTRIS GILI TRAWANGAN**

Oleh
Asmanadiya Soleha
NIM 2115823468

Tugas Akhir ini Diajukan guna memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Pembimbing I,



Solihin, S.ST.Par.,M.Par.
NIP. 196206121989031002

Pembimbing II,



Komariyuli Anwariyah, S.T.,M.Kom.
NIP. 198707022024212033

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI ROYAL RESTAURANT DI HOTEL ROYAL REGANTRIS GILI TRAWANGAN

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator
Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 26 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Solihin, S.ST.Par.,M.Par. NIP. 196206121989031002	
Anggota	Komariyuli Anwariyah, S.T.,M.Kom. NIP. 198707022024212033	
Anggota	Budiman, S.ST.Par.,M.M. NIP. 198801012024211001	

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


Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng.
NIP. 1990112022032009

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalnn Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Ksbupnten Badung, Bali — 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

Telp. (0361) 701981

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang betlanda tangan dibawah ini :

Nama : Asmanadiya Soleha
: 2115823468

Program Studi: DIII Pcrhotelan, Jurusan Pariwisata Politcknik Negrri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

"PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI ROYAL RESTAURANT
DI HOTEL ROYAL REGANTRIS GILI TRAWANGAN"

benar bebas dari plagiat. Apabila pemyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia mencrima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pemyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



**Nama : Asma
Nadiya Soleha
2115823468
DIII Perhotelan
Jurusan
Parawisata
Politekni Negeri
Bali**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang maha Esa, karna Rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PELAYANAN ALA CARTEE BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS ROYAL RESTORAN DI HOTEL ROYAL REGANTRIS GILI TRAWANGAN ini dengan baik dan teapt pada waktunya. Tugas akhir ini di buat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan A'la carte breakfast oleh waiter/waitress Royal restoran di hotel royal regantris gili trawangan serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-3 Perhotelan Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak di peroleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat mimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat di atasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini di sampaikan rasa terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan 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 sekertaris jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di jurusan Pariwisata Politeknik Ngeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng, selaku koordinator Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Koordinator D-III Perhotelan PSDKU Kabupaten Lombok Barat yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
6. Ruju Ahmad, S.Pd., MT, selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di program Studi D3 Perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali
7. Solihin, S.ST.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Komariyuli Anwariyah, S.T., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan proposal.
9. Guntur Firman Sastra selaku FBS (*food and beverage service*) coordinator yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel Royal Regantris Gili Trawangan.
10. Seluruh *staff food and beverage service* yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak dan ibu dosen Program Studi D3 perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. Bapak Nasruddin dan ibu Kamariah selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. Oleh karna itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan dan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	Hal
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumuan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis	3
1. Tujuan Penulis	3
2. Kegunaan Penulis.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Hotel	7
B. Food and Beverage Deparment.....	9
C. Restorant	10
D. Waiter/waitress	12
E. Menu	13
F. Pelayanan	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
A. Lokasi dan sejarah hotel Royal Regantris trawangan	17
B. Bidang usaha dan Fasilitas Royal Regantris trawangan.	18
C. Struktur organisasi Royal Regantris Trawangan.....	20
BAB IV PEMBAHASAN	26
A. Pelayanan Ala carte.....	26
B. Hambatan.....	32
BAB V PENUTUPAN.....	35
A. Kesimpulan	35
B. Saran	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	18
Tabel 3.2	19



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Royal Regantris Trawangan.....	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Royal Regantris Trawangan.....	21
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Royal Regantris Gili Trawangan



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Kodhyat (2023) pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat yang lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan untuk keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu,. Sebagai mana yang tertuang dalam *UU No. 10 Tahun 2009* bahwa industri pariwisata merupakan kumpulan usaha yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki keterkaitan yang kuat dengan sektor lain, karna pariwisata bisa di katakan sebagai gabungan fenomena dan hubungan timbal balik akibat adanya intraksi dengan wisatawan, supplierbisnis, pemerintah tujuan wisata serta masyarakat daerah tujuan wisata. Royal Regantris Gili Trawangan adalah salah satu yang berbintang yang ada di gili trawangan yang terletak di gili trawangan Jl. Pantai Gili Trawangan, Gili Indah Kec Pemenang, Kabupaten

Lombok Utara, Nusa Tenggara Barat. Hotel ini menyediakan kamar, minuman, makanan khususnya *Food and Beverage product and Food and Beverage service*.

Food and beverage Department yang berada di hotel Royal Regantris GiliTrawangan dapat di bagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage product*

adalah *deparment* yang khusus menangani bagian pengelolaan makanan yang ada di hotel. *Deparment* selanjutnya adalah *food and beverage service* bagian tata hidang yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada tamu, mulai dari tamu datang hingga meninggalkan restoran. Royal regantris Gili Trawangan memiliki dua restoran yaitu sunset restaurant dan Royal restoran selain dua restoran tersebut royal regantris gili trawangan memiliki satu pelayanan yaitu *room dining* yang buka selama 24 jam. Yang menyediakan makanan berupa *western food and indonesian food*.

Royal restoran merupakan jenis restoran *all day dining* yang menyediakan pelayanan *breakfast a'la carte menu, lunch, dan dinner* dalam bentuk penyajian *a'la carte menu*. Royal restoran menyediakan makanan berupa hidangan tradisional. Pelayanan breakfast yang ada di royal restoran mulai dari pukul 07.00-11.00, sedangkan lunch mulai pukul 12.00-15.00, dan untuk *dinner* mulai pukul 18.00-22.00. untuk pemesanan terakhir (*last order*)

pada pukul 22.30 . menu breakfast yang disajikan di Royal Restoran Trawanglebih beragam dan memiliki keunikan di karenakan menggabungkan antara *a'la carte menu* dan menu buffet sudah tergabung menjadi satu dengan harga *roomrate* yang sudah di bayarkan oleh tamu

sewaktu proses *check in*. sehingga tamu bisa memilih dengan leluasan makanan yang mereka inginkan dan meminimalisir makanan yang di buang karena tamu bisa bebas mengambil makanan pada buffet yang telah di sediakan kemudian memesan *maincourse* pada *a'la carte menu breakfast* yang dimiliki segera restoran sangatberagam seperti *Asian breakfast, American breakfast* dan lain lain.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan urain latar belakang di atas, dan pengamatan penulis selama terjun langsung kelapangan, maka penulis merumuskan masalah yang di temukan selama melakukan praktik kerja lapangan di hotel Royal Regantris Gili Trawangan pada *Department Food and Beverage Service* adalah Pelayanan *a'la carte breakfast* oleh *waiter/waitress*

1. Bagaimana Pelayanan *A'La Carte Brekafast* oleh *waiter/waitress* di Royal Restoran Royal Regantris Gili Trawangan ?
2. Hamabatan apa saja yang di hadapu oleh *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *a'la carte brekafast* dan bagaimana cara mengatasinya pada royal restoran?

C. Tujuan dan Manfaat Penulis

1. Tujuan penulis

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah yang telah di uraikan, yaitu:

- a. Menjelaskan pelayanan *waiter/waitress* dalam penananganan *Ala carte breakfast*.
- b. Memaparkan hambatan yang di hadapi oleh *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *Ala Carte breakfast*.

2. Manfaat penulis

- a. Bagi mahasiswa
 - 1) Sebagai ssalah satu syarat akademis yang harus di tempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III Pada jurusan Pariwisata di Politeknik Negri Bali.
 - 2) Mengetahui cara menangani pelayanan *A'la carte breakfast* oleh

waiter/waitress di restoran royal regantris gili trawangan.

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 wawasan dan pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.

2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan tugas dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen/pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *food and beverage service*.

c. Bagi Perusahaan

1) Bagi perusahaan Hasil penulisan ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan bagi restoran di hotel Royal Regantris Gili Trawangan serta diharapkan mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan maupun pelayanan khususnya pada bagian *food and beverage service*.

2) Dapat mengambil tindakan yang dapat berdasarkan hambatan saat menangani *guest complaint* oleh *waiter/waitress f&B Service* di Restoran Royal Regantris Gili Trawangan.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam pembuatan tugas akhir ini metode yang digunakan penelitian adalah

1. Metode pengumpulan data

a. Metode observasi

yaitu metode pengumpulan data dengan cara berpartisipasi secara

langsung dalam pelayanan breakfast, melakukan pengamatan mengenai *buffet*, prosedur pelayanan *breakfast* dan mencatat alat dan data yang diperlukan dalam pelayanan *breakfast*, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *breakfast a'la carte* oleh waiter/waitress pada royal restaurant di royal regantris trawangan.

b. Metode wawancara

Metode wawancara yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur secara langsung kepada *outlet manager*, *supervisor*, dan staff Royal restoran mengenai menu *breakfast*, prosedur pelayanan *breakfast*, alat dan data yang diperlukan saat melakukan pelayanan *breakfast*.

c. Metode kepustakaan

Metode yang merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku, menurut para ahli dan sumber yang berkaitan dengan pelayanan *breakfast A'la carte*. Buku atau jurnal

yang penulis baca yaitu : jurna profesional waiter, jurnal strategi *Guest Relation Officier* dalam penanganan tim, jurnal hoteel management penyelenggaraan usaha jasa saran pariwisata, jurnal hotel akomodasi.

2. Teknik Analisis Data

Metode teknik analisis data yang digunakan penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan serta memberikan gambaran mengenai pelayanan *breakfast a'la carte* oleh waiter/waitress di royal restoran royal regantris gili trawangan.

3. Metode penyajian hasil analisis

Metode teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu teknik formal dan informal. Teknik formal yaitu penyajian hasil analisis data di sajikan dalam bentuk tabel, foto dan lain lain. Sedangkan teknik informal yaitu penyajian hasil analisis yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau penjelasan-penjelasan. Karena di samping data yang disajikan dengan kata-kata penulis juga menyertakan bahan, tabel, dan gambar yang jelas dan benar sesuai dengan pelayanan *breakfast* dengan *a'la carte* oleh waiter/waitress di Royal Restoran Royal Regantris Gili Trawangan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun simpulan yang di uraikan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan yaitu: grooming meliputi penampilan, personal hygiene presensi, persiapan perlengkapan.
2. Tahap pelaksanaan meliputi prosedur pelaksanaan pelayanan A'la carte breakfast oleh waiter/waitress di mana seorang waiter/waitress melayani para tamu yang akan breakfast.
3. Tahap akhir, yaitu waiter/waitress harus meng clear up buffet yang sudah selesai breakfast.

C. Saran

1. Karyawan yang ada di bagian waiter/waitress agar lebih memperhatikan dan meningkatkan hygiene supaya tidak terjadi kontaminasi makanan dan minuman.
2. Waiter/waitress lebih meningkatkan untuk mengecek ulang perkara sanitasi restoran(peralatan) sebelum di set up maupun di berikan kepada tamu.
3. Mempekerjakan orang yang memiliki kemampuan berbahasa asing khususnya bhs inggris dengan sistem *freelance* ketika ada tamu inggris untuk memperlancar komunikasi ketika adanya complaint

DAFTAR PUSTAKA

Atmojo, H. Marsum Widjojo, Fauziah, Hj. Siti. 2016 *profesional waiter* Yogyakarta: Andi.

Badudu, Muhammad Zaid. 2015. *Strategi Guest Relation Officer dalam penanganan Tamu Yang Menunggu Pelayanan di Hotel Santika Premier Yogyakarta*. Jurnal Khasanah Ilmu: Vol.8.No.1

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

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2022. (diakses 2 Februari 2024): <https://kbbi.web.id/kuliner>

Kemendikbudristek. (2022). Pengertian *Food and Beverage Departement*. Diakses pada (2 Februari 2024) URL <https://www.vokasi.kemdikbud.go.id/read/b/jangan-tertukar-inilah-perbedaan-food-beverage-product-dan-food-beverage-service>

Nariswari. (2022) Apa Itu A'la carte, Pengertian ala carte. Diakses (2 Februari 2024: <https://lifestyle.kompas.com/read/2022/09/28/133407820/apa-itu-ala-carte-sistem-menu-agar-tak-ada-makanan-terbuang-percuma>

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 11 tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran.

Sinaga, Firman. 2018. *Restoran dan kegiatannya*. Yogyakarta: andi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI