

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN JUKUNG BREAKFAST
OLEH WAITER/SS DI PIER EIGHT RESTAURANT
INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Jaya Wiguna

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN JUKUNG BREAKFAST
OLEH WAITER/SS DI PIER EIGHT RESTAURANT
INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Nyoman Jaya Wiguna
NIM. 2115823122**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN JUKUNG BREAKFAST OLEH WAITER/SS DI PIER EIGHT RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Nyoman Jaya Wiguna
NIM. 2115823122**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN JUKUNG BREAKFAST
OLEH WAITER/SS DI PIER EIGHT RESTAURANT
INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT**

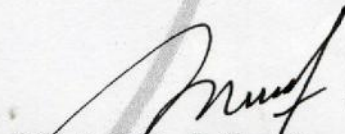
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada 21 Agustus 2024

Pembimbing I



**I Ketut Suarta, SE., M.Si
NIP. 196309151990031002**

Pembimbing II



**I.G.A. Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par
NIP. 199402172022032006**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

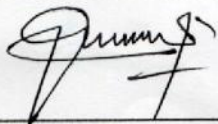
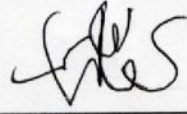



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

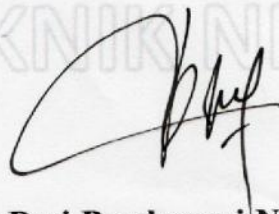
PELAYANAN JUKUNG BREAKFAST OLEH WAITER/SS DI PIER EIGHT RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 21 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suarta, S.E.,M.Si. NIP. 196309151990031002	
Anggota	Layla Fickri Amalia, S.Si,M.Si. NIP. 199204222022032011	
Anggota	Ayu Dwi Yulianthi, S.E.,M.Si.Ak. NIP. 198507152010122002	

Mengetahui

Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Nyoman Jaya Wiguna
NIM : 2115823122
Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN JUKUNG BREAKFAST OLEH WAITER/SS DI PIER EIGHT RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT

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.

Badung, Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Nyoman Jaya Wiguna
NIM : 2115823122
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya sehingga proposal tugas akhir dengan judul Pelayanan Jukung Breakfast di InterContinental Sanur Bali Resort dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan jukung breakfast di InterContinental Sanur Bali Resort serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam Penulisan proposal 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. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini Penulis mengucapkan terima kasih 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 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. I Ketut Suarta, SE., M.Si, selaku Pembimbing I Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, motivasi, serta arahan kepada Penulis selama penyusunan tugas akhir ini.

6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, saran, serta arahan kepada Penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak Luca de Stefano, selaku General Manager InterContinental Bali Sanur Resort yang telah memberikan izin untuk melakukan praktik kerja lapangan dan memperoleh informasi di InterContinental Bali Sanur Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Wayan Paramita Dewi, selaku Personal Assistant Manager di InterContinental Bali Sanur Resort yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Sanur Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Wayan Pasek Muliawan selaku Pier Eight Supervisor yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Pier Eight Restaurant.
10. Seluruh Senior dan Staff Departement F&B Service InterContinental Bali Sanur Resort yang telah memberikan masukan dan informasi untuk menyelesaikan penulisan 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 I Gede Suadnya Darma dan Ibu Ni Wayan Sepir Adnyani, orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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 proposal tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknis Pengumpulan Data	7
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Fungsi Hotel	11
B. Food and Beverage Service	12
1. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	12
2. Fungsi <i>Food and Beverage Service</i>	14
C. Restaurant	16
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	16
2. Jenis-jenis <i>Restaurant</i>	16
D. Waiter/waitress	22
1. Pengertian Waiter/waitress.....	22
2. Kualifikasi Waiter/waitress	22
E. Pelayanan	25

1. Pengertian Pelayanan.....	25
2. Jenis-jenis Pelayanan	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	28
A. Lokasi dan Sejarah InterContinental Bali Sanur Resort	28
1. Lokasi InterContinental Bali Sanur Resort	28
2. Sejarah InterContinental Bali Sanur Resort	29
B. Bidang Usaha dan Fasilitas InterContinental Bali Sanur Resort	30
1. Bidang Usaha InterContinental Bali Sanur Resort	30
2. Fasilitas InterContinental Bali Sanur Resort	32
C. Struktur Organisasi InterContinental Bali Sanur Resort.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Prosedur Pelayanan Jukung Breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort	47
B. Hambatan atau Kendala yang Dialami dan Solusi dalam Memberikan Pelayanan Jukung Breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort	62
BAB V PENUTUP	65
A. Simpulan.....	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67



 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Total Kamar di InterContinental Bali Sanur Resort	33
---	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo InterContinental Bali Sanur Resort	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi InterContinental Bali Sanur Resort	38
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverages Department</i>	39
Gambar 4.1 Grooming Waiter/Waitress	50
Gambar 4.2 Mesin Absensi	51
Gambar 4.3 <i>Captain Order</i>	51
Gambar 4.4 Menu Jukung Breakfast.....	52
Gambar 4.5 <i>Cutleries</i>	53
Gambar 4.6 <i>Sugar Bowl</i>	53
Gambar 4.7 <i>Bill</i>	54
Gambar 4.8 Jukung	58
Gambar 4.9 Mesin EDC.....	60



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Pier Eighth Restaurant</i>	67
Lampiran 2 <i>Jukung Breakfast</i>	67
Lampiran 3 <i>Layang-layang Restaurant</i>	68
Lampiran 4 <i>Nyala Beach Club and Grill</i>	68
Lampiran 5 <i>Pier Eight Beach Bar</i>	69
Lampiran 6 <i>Lobby Lounge</i>	69



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

InterContinental Bali Sanur Resort merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali. Pada awalnya, hotel ini beroperasi pada 1 Juni 2013 dengan nama Regent Bali, kemudian pada tanggal 14 November 2014 diganti dengan nama Fairmont Sanur Beach. Pada tanggal 15 Maret 2021 berganti nama Montier Sanur Beach Bali dan pada tanggal 17 Januari 2022 hotel ini berganti nama menjadi InterContinental Bali Sanur Resort. InterContinental Bali Sanur Resort ini terletak di Jalan Kusuma Sari No.8, Sanur Kaja, Denpasar Selatan, Bali. Jarak dari bandara internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 30 menit. InterContinental Bali Sanur Resort memiliki beberapa *department* seperti, *Front Office Department*, *Houskeeping Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, *Engineering Department*, *Security Department*, serta *Food and Beverage Department*. Masing-masing *department* tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda, tetapi semua *department* memiliki peran yang sama untuk kelancaran operasional hotel. Salah satu *department* yang memiliki peran penting dalam memberikan pendapatan yang cukup besar bagi keuangan hotel adalah *Food and Beverage Department*.

Larasati (2016: 71) berpendapat *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage product (culinary)* dan *food and beverage service*. *Culinary* memiliki tugas untuk mengolah makanan yang dipesan oleh tamu, sedangkan *service* dibagi lagi menjadi dua yaitu *waiter* dan

bar. waiter memiliki tugas untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, sedangkan *bar* memiliki tugas untuk mengolah minuman yang dipesan oleh tamu. *Food and beverage service* memiliki tugas dan fungsi untuk melayani pelayanan makanan dan minuman yang dapat dilakukan di restoran, bar, *banquet* dan *room service*.

InterContinental Bali Sanur Resort menawarkan fasilitas untuk membantu kegiatan operasional khususnya di bidang *food and beverages*. InterContinental Bali Sanur Resort memiliki 4 *bar and restaurant* diantaranya Layang-layang *Restaurant* yang menyajikan breakfast dengan sistem *buffet service*, *Lobby Lounge* yang menyediakan *afternoon tea* dan cocok dimanfaatkan sebagai tempat untuk berbaur, *Nyala Beach Club & Grill* yang difasilitasi dengan kolam renang sehingga menjadi tempat yang cocok untuk menikmati *sunset cocktail*, dan terakhir adalah *Pier Eight Restaurant* merupakan *restaurant* pinggir pantai yang memiliki konsep *Globaly Comfort Food* dan melayani *inhouse guest* maupun *outside guest*.

Bila dibandingkan dengan 4 *bar and restaurant* yang ada di InterContinental Bali Sanur Resort, salah satunya *Pier Eight Restaurant*. Restoran ini merupakan *restaurant* yang paling menarik minat tamu karena menawarkan *culinary experience* yang menarik yaitu sarapan di atas jukung (jukung breakfast). Jukung adalah perahu kecil bercadik atau berbilah pada kedua sisi yang terbuat dari kayu. Jukung merupakan perahu tradisional yang pada fungsinya digunakan oleh para nelayan dalam menangkap ikan serta sebagai sarana transportasi. Jumlah jukung yang digunakan untuk pelayanan jukung

breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort berjumlah 6 (enam) jukung, yang merupakan milik nelayan lokal.

Ketika tamu ingin mendapatkan breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort, mayoritas tamu memilih untuk mendapatkan pelayanan jukung breakfast karena mereka ingin mencoba sensasi breakfast dengan menggunakan jukung. Pelayanan jukung breakfast ini menjadi *iconic service* di InterContinental Bali Sanur Resort karena tidak semua hotel dapat menyediakan layanan breakfast di atas jukung. Pelayanan ini merupakan layanan yang dimiliki oleh InterContinental Bali Sanur Resort yang bekerjasama dengan nelayan lokal. Adanya layanan ini untuk memberi atau menawarkan pengalaman breakfast yang memorable kepada tamu.

Pelayanan jukung breakfast ini bisa didapatkan oleh inhouse guest maupun outside guest mulai dari pukul 06.00 sampai dengan 07.00. InterContinental Bali Sanur Resort membuka jenis layanan ini karena lokasi hotel yang mempunyai akses langsung ke pantai, didukung oleh kondisi air yang relative tenang, dan tentunya pemandangan matahari terbit di pagi hari. Jukung breakfast ini akan disajikan dengan A'la Carte service dengan berkapasitas maksimal menampung 5 orang tamu (2 anak-anak, 2 orang dewasa, dan serta 1 orang nelayan), untuk mendapatkan pelayanan ini tamu harus melakukan reservasi terlebih dahulu ke front office. Setelah itu pihak front office akan menyerahkan pelayanan secara langsung ke team food and beverage service yang bertugas menerima pesanan makanan tamu, menyiapkan jukung serta nelayanya. Pelayanan jukung breakfast ini dikenakan biaya seharga 200++ per pax dan tamu

akan mendapatkan menu breakfast dan maksimal 1 jam pelayaran dilaut mengelilingi pantai sanur. Pelayanan ini ditangani oleh 4 orang yaitu 2 orang service dan 2 orang chef.

Terkait topik yang diambil dalam tugas akhir ini, ada beberapa tulisan dari tugas akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Tulisan pertama adalah tulisan dari Putra (2021) dengan judul “Pelayanan Breakfast *Buffet* Menu Oleh *Waiter* Pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort”. Hal yang berbeda dari tulisan ini terlihat dari jenis pelayanan yang diberikan, dimana pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort melayani breakfast dengan *buffet service*, sedangkan layanan jukung breakfast pada Pier Eight Restaurant dilakukan dengan *a’la carte service*. Pada tugas akhir kedua yang ditulis oleh Putri (2023) dengan judul “Penanganan Breakfast in Room Dining Oleh *Waitress* Di 360 Restaurant Anantara Uluwatu Bali Resort”. Hal yang berbeda dari tulisan ini terlihat dari *service* yang diberikan, pada The Resturant Four Star by Trans Hotel, penanganan breakfast *in room dinning* dilakukan dengan *waiter/waitress* mengantarkan menu breakfast yang telah dipesan oleh tamu ke kamar masing-masing tamu. Sedangkan penanganan jukung breakfast dilakukan dengan *waiter/waitress* menata menu breakfast yang dipesan oleh tamu pada jukung yang sebelumnya sudah dipesan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas maka penulis memilih judul “Pelayanan Jukung Breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan jukung breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort?
2. Apakah hambatan yang dialami dan bagaimana solusinya dalam memberikan pelayanan jukung breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort?

C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mengetahui prosedur pelayanan jukung breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort.
- b. Untuk mengetahui hambatan atau kendala yang dialami dan bagaimana solusinya dalam memberikan pelayanan jukung breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat Penulisan tugas akhir ini, antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *food and beverage service*.
 - 3) Mengetahui secara detail tentang pelayanan jukung breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort.
- 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 service*.
 - 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 khususnya terkait dengan *food and beverage service*.
- c. Bagi Hotel
- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pemberian layanan jukung breakfast.
 - 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan yang dihadapi oleh karyawan khususnya waiter/waitress dalam memberikan layanan jukung breakfast.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknis Pengumpulan Data

Priadana & Sunarsi (2021: 39) menjelaskan bahwa metode adalah suatu kerangka kerja untuk melakukan tindakan, atau suatu kerangka berfikir menyusun gagasan. Penelitian dapat diartikan sebagai rangkaian pengamatan yang berkelanjutan dan mampu meramalkan fenomena. Metode penelitian dapat disimpulkan sebagai suatu kerangka berfikir dalam melakukan pengamatan. Dalam Penulisan ilmiah ini Penulis melakukan penelitian dengan mengambil data sebagai penyusunan tulisan ilmiah dengan cara :

a. Pengamatan (*Observation*)

Metode dengan menggunakan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian yang bertujuan mengumpulkan data. Dalam tugas akhir ini penulis melakukan pengamatan langsung saat mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) di hotel terkait pelayanan jukung breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort.

b. Wawancara (*Interview*)

Metode dengan cara mengadakan wawancara secara langsung dengan tujuan memperoleh data yang lengkap. Disini Penulis melakukan *interview* dengan Manager dan Staff di InterContinental Bali Sanur Resort untuk mendapat data yang lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

c. Studi Pustaka (*Literature*)

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari dari sumber-sumber buku yang ada yang berhubungan dengan obyek yang diteliti. Penulisan ini diperkuat dengan buku-buku pustaka sebagai bahan referensi dalam Penulisan

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif-kualitatif, yang dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan nyata sekarang atau berlangsung. Pendekatan deskriptif-kualitatif adalah penelitian yang menampilkan prosedur penilaian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Priadana & Sunarsi, 2021: 40). Dalam hal ini, Penulis menafsirkan dan menjelaskan data-data yang didapat dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi, sehingga mendapatkan jawaban permasalahan dengan rinci dan jelas.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan jukung breakfast oleh waiter/waitress di InterContinental Bali Sanur Resort, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan jukung breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort dibagi menjadi beberapa tahapan, antara lain:
 - a. Tahap persiapan. Persiapan untuk jukung breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort dilakukan oleh waiter/waitress. Persiapan yang dilakukan antara lain: persiapan diri, persiapan peralatan, persiapan areal kerja diatas jukung, dan persiapan makanan untuk dibawa ke jukung.
 - b. Tahap pelaksanaan. Tahap pelayanan Jukung Breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort antara lain: *guest reservation, gathering guest, welcome/greeting guest, Asking for room number, Escorting the guest, Sitting the guest, Explain service information, Escorting guest to the restaurant for the payment, dan Billing process.*
 - c. Tahap akhir. Setelah tamu meninggalkan jukung waiter/waitress akan mulai melakukan *clear up table*, membawa peralatan yang kotor ke steward, *refill sugar bowl*, melakukan *polishing*, dan membawa linen kotor ke *laundry* dan mengambil linen bersih.

2. Kendala yang dihadapi pada pelayanan jukung breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort dan cara mengatasinya, antara lain:
 - a. Keadaan cuaca kurang mendukung, cara mengatasinya dengan *reschedule* (penjadwalan kembali) atau *refund* (penggantian uang).
 - b. Kurangnya pegawai/staf yang *handle* di Jukung Breakfast, cara mengatasinya Manager akan mengarahkan tenaga tambahan seperti *training*.
 - c. Kurangnya penguasaan Bahasa Asing seperti Mandarin dan Jepang, cara mengatasinya meminta bantuan *staff* atau *hostess* yang paham dengan Bahasa Jepang dan Mandarin.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan pelayanan jukung breakfast di InterContinental Bali Sanur Resort. Berdasarkan pengamatan penulis selama menjalani PKL, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan anatara lain:

1. Manajemen hotel hendaknya memberikan pelatihan Bahasa asing selain Bahasa Inggris yaitu *mandarin* dan *Japanese* untuk mengantisipasi tamu yang datang kehotel yang tidak bisa berbahasa Inggris.
2. Manajemen restaurant hendaknya mengatur jumlah *team* yang bekerja pada saat *handle* jukung breakfast mengantisipasi kekurangan tenaga kerja saat banyak tamu yang melakukan reservasi untuk menikmati pelayanan Jukung Breakfast.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, G. F. (2019). *TA: PENERAPAN DESAIN BIOPHILIC PADA BANGUNAN LA COLLINE LEMBANG RESORT HOTEL* (Doctoral dissertation, INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL BANDUNG).
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*.
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. *Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Melalui Program Vokasi untuk Memenuhi Kebutuhan Dunia Industri*.
- Larasati, Sri. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Latifa, M. N., & Setiawati, R. (2019). Aspek Sanitasi Dan Hygiene Dalam Proses Pembuatan Swiss Roll Di Triple Combo Bogor. *Journal of Indonesian Tourism and Policy Studies*, 3(1).
- Mahendra, G. R., Chaerunnisah, I. U., & Putra, I. (2023). *Pelayanan Tamu A'la Carte Lunch Cabana Area oleh Waiter di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). *Pemetaan Hotel Untuk Menunjang Potensi Wisata Berbasis Mobile Untuk Menunjang Smart City*. *PROSIDING SENSEI 2017*, Vol.1 No. (1).
- Pamungkas, B. J., & Martini, E. (2020). Pengaruh Komunikasi Media Sosial Terhadap Behavioral Intentions Lalala Festival: Studi Terhadap Millennials Dan Centennials. *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 4 No. (8). <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i8>.
- Rakhmawati, N. (2015). Peranan higiene dan sanitasi dalam proses pengolahan makanan di hotel brongto yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, Vol. 6 No. (1).
- Rinita, NNS. 2021. Tugas Akhir. Prosedur Pelayanan Menu A'la Carte pada Masa Pandemic Covid-19 oleh *Waiter* di Hotel Canggung Dream Village. Politeknik Negeri Bali.
- Simatupang, A. (2017). Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 3(01).

- Suardita, IP. 2021. Tugas Akhir. Pelayanan Room Service Dinner oleh *Waiter* pada Eight Restaurant di Lv8 Resort Hotel. Politeknik Negeri Bali.
- Syakirotun, N., Weni, K., Tjarono, S., & Lastmi, W. (2018). *PENGARUH MODIFIKASI SAYUR TERHADAP TINGKAT KESUKAAN DAN UNIT COST DI WARUNG NASI BAKAR WIROSABAN* (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta).
- Wahyuni, I. A. P. P. S., & Parma, I. P. G. (2020). *Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food and Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali*. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, Vol. 3 No. (1).
- Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Tenaga Tata Hidang Pariwisata Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel. *Mataram: STP Mataram*.
- Winanda, IKA. 2021. Tugas Akhir. Pelayanan Breakfast Buffet pada Era New Normal di Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport. Politeknik Negeri Bali.

