

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SEMI A'LA CARTE BREAKFAST MENU  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA TABIA RESTAURANT  
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**I Kadek Juliawan**

**1915823093**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SEMI A'LA CARTE BREAKFAST MENU  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA TABIA RESTAURANT  
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**I Kadek Juliawan**

**1915823093**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**PELAYANAN SEMI A'LA CARTE BREAKFAST MENU  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA TABIA RESTAURANT  
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD**

Oleh

**I Kadek Juliawan**

1915823093

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh

Pembimbing I,



**Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Ag**

**NIP. 197205072005012001**

Pembimbing II,



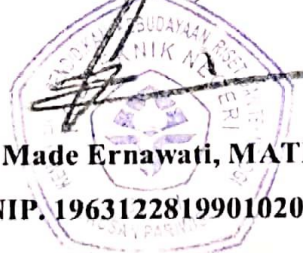
**Solihin, SST.Par., M.Par**

**NIP. 196206121989031002**

Disahkan Oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**

**NIP. 196312281990102001**



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 di bawah ini :

Nama : I Kadek Juliawan

NIM : 1915823093

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN SEMI A’LA CARTE BREAKFAST MENU  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA TABIA RESTAURANT  
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD”**

benar bebas dari plagiat. 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, Juli 2022

Yang Membuat pernyataan,

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



NIM : 1915823093

PS : DIII Perhotelan Jurusan

Pariwisata Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PELAYANAN SEMI A'LA CARTE BREAKFAST MENU OLEH WAITER/WAITRESS PADA TABIA RESTAURANT DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD dengan baik. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui sistem Pelayanan Semi A'La Carte Breakfast Menu oleh Waiter/Waitress Pada Tabia Restaurant di The Westin Resort & Spa Ubud.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis banyak menemukan hambatan dan kesulitan, akan tetapi berkat bimbingan dan motivasi yang didapatkan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi oleh penulis. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program studi DIII Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum selaku Koordintor PKL bagi penulis yang telah memberikan informasi, motivasi dan nasehat dalam penulisan Tugas Akhir ini
6. Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Solihin, SST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Dewa Yudana selaku F&B Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta banyak memberikan motivasi pada saat training dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Nyoman Aribawa selaku Ast. Manager yang telah banyak memberikan pelatihan, motivasi dan informasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Kadek Adi Astina Putra selaku Ast. Manager yang telah banyak memberikan pelatihan, motivasi dan informasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak Wayan Andika selaku Supervisor yang telah banyak memberikan informasi, nasehat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

12. Ibu Made Santi selaku Supervisor yang telah banyak memberikan informasi, nasehat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
13. Seluruh staf pada The Westin Resort & Spa Ubud yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan motivasi kepada penulis selama penulisan laporan tugas akhir ini.
14. Bapak I Wayan Warda dan Ibu Ni Ketut Suriani selaku orang tua penulis yang telah banyak memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun atau mendukung demi 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, Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Klasifikasi Hotel .....	9
C. Pengertian Restoran .....	10
D. Pengertian Food and Beverage .....	11
E. Pengertian Pelayanan.....	12



F. Pengertian Menu .....	12
G. Jenis-Jenis Menu .....	12
H. Pengertian Waiter/Waitress .....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>17</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	17
1. Lokasi Perusahaan .....	17
2. Sejarah Hotel .....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	19
1. Bidang Usaha .....	19
2. Fasilitas Hotel.....	24
C. Struktur Organisasi Hotel .....	25
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Pelayanan Semi A’La Carte Breakfast Menu Oleh Waiter/Waitress Pada Tabia Restaurant.....	29
1. Tahap persiapan .....	30
2. Tahap Pelayanan Semi A’la Carte Breakfast Menu .....	32
3. Tahap Penutupan.....	35
B. Permasalahan Yang Dihadapi Saat Pelayanan Semi A’la Carte Breakfast Menu Oleh Waiter/Waitress Pada Tabia Restaurant.....	37
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>39</b>
A. Simpulan.....	39
B. Saran .....	41

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3. 1 logo Hotel.....	17
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi.....	25

## **DAFTAR TABEL**

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3. 1 Jenis Kamar.....	20
Tabel 3. 2 Opening hour restaurant.....	23

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. *Grooming Standard*

Lampiran 2. *Set Up Table* pada Tabia Resrtaurant

Lampiran 3. *Bar Display* pada Tabia Restaurant

Lampiran 4. *Food Menu*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Indonesia terdiri dari ribuan pulau yang tersebar dari Sabang sampai Merauke, serta beragam suku dan budayanya yang menjadikan Negara Indonesia sebagai tujuan pariwisata. Pariwisata adalah suatu kegiatan bepergian dengan tujuan untuk berlibur. Pariwisata merupakan sumber devisa suatu negara, karena mempunyai potensi yang besar dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian (Simamora & Sinaga, 2016). Saat ini banyak negara yang bergantung kepada industri pariwisata sebagai sumber pajak dan pendapatan. Semakin banyak objek wisata yang ditawarkan oleh sebuah negara, maka semakin besar pula keuntungan yang akan didapat. Semakin banyak para wisatawan yang berkunjung maka pemasukan devisa akan bertambah besar.

Salah satu pulau yang terkenal akan keindahan alam dan budayanya yaitu Bali. Bali merupakan salah satu pulau kecil yang memberikan dampak yang besar bagi dunia pariwisata di Indonesia. Bali terkenal dengan tempat wisata yang menawarkan berbagai objek wisata kepada para wisatawan seperti wisata alam, wisata budaya dan wisata kuliner. Bali dikelilingi oleh pantai-pantai yang indah sehingga salah satu tujuan setiap wisatawan yang datang ke Bali untuk berkunjung ke pantai. Keberagaman seni budaya dan kekentalan adat istiadat turut memperkaya keindahan Pulau Dewata ini. Ritual keagamaannya yang kerap terlihat setiap hari dan tidak pernah lepas dari iringan persembahan sesajen yang dilengkapi dengan

aroma dupa yang menjadikan suasana terasa lebih khidmat, damai dan tenang, menjadikan Bali dikenal sebagai pulau yang religius. Deretan bangunan pura dengan seni ukiran yang bernilai tinggi menjadikan Bali terkenal dengan sebutan Pulau Seribu Pura.

Perkembangan pariwisata di Bali harus didukung oleh semua aspek dan fasilitas pendukung pariwisata lainnya, seperti transportasi dan akomodasi, akomodasi merupakan suatu tempat yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Akomodasi yang ada di Bali juga harus bisa mengikuti perkembangan pariwisatanya. Dengan banyaknya akomodasi yang di bangun maka peluang kerja untuk masyarakat bali juga semakin banyak sehingga dapat mengurangi angka pengangguran. Salah satu akomodasi yang ada adalah hotel. Hotel adalah akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan, minuman, dan menginap. Hotel sangat berpengaruh dalam kegiatan pariwisata karena hotel merupakan tempat penunjang untuk wisatawan dalam memberikan fasilitas terbaik untuk beristirahat, bersantai, maupun untuk memenuhi kebutuhan lainnya. Hotel yang ada di Bali sangat banyak mulai dari bintang 3 sampai bintang 5, semua fasilitas hotel yang didapatkan akan sesuai dengan bintang hotel tersebut, maka fasilitas di hotel bintang 3, 4 dan 5 sudah pasti berbeda-beda.

The Westin Resort & Spa Ubud merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berada di kawasan Ubud yang memiliki pemandangan ke arah lembah. Hotel ini menyediakan 120 *room* yang terdiri dari 92 *deluxe room*, 26 *suite room*, dan 2 *villa*. Adapun departemen-departemen yang ada di The Westin Resort & Spa Ubud,

diantaranya *Front Office Department, Houskeeping Department, Food and Beverage Department, Sales & Marketing Department, Human Resource Department, Engineering Department, Finance & Purchasing Department, IT & System Department, Spa & Recreation Department, Loss Prevention Department.*

Masing masing departemen ini memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda beda tetapi dengan tujuan yang sama untuk memberikan kenyamanan, keamanan, serta kepuasan terhadap tamu yang menginap.

Semua departemen maupun *section* yang ada di The Westin Resort & Spa Ubud sangat berperan penting dalam menjalankan operasional hotel tersebut. Khususnya untuk F&B *department* ada 2 yaitu: *F&B service* dan *F&B product*. The Westin Resort & Spa Ubud memiliki 2 *restaurants* dan 2 *bars* yaitu: Lounge Bar, dan Pool Bar sedangkan untuk restoran ada Tabia Restaurant dan Tall Tress Restaurant. Tabia Restaurant khusus melayani tamu yang ingin *breakfast* dan *dinner*. Restoran ini menawarkan hidangan lokal dari bahan-bahan yang segar dan makanan sehat sehingga sesuai dengan *pillars eat well* dari The Westin Resort & Spa Ubud. Sedangkan untuk Tall Tress Restaurant khusus untuk melayani tamu saat *lunch* sambil menikmati pemandangan alam dari pohon yang tinggi. Di restoran ini memiliki menu indonesia & *western food* yang mana pinza merupakan menu favoritnya.

Jenis pelayanan makanan di Tabia Restaurant saat *breakfast* ada dua jenis yaitu: *buffet service* dan semi *a'la carte*. *Buffet service* adalah cara penyajian makanan di atas meja panjang atau prasmanan yang mana tamu akan mengambil sendiri makanan yang ada di meja prasmanan tersebut, untuk *buffet service* akan

dilaksanakan jika *occupancy* dari hotel cukup banyak, biasanya berbagai makanan dan minuman seperti *egg*, bakso, *pastry*, *fresh fruit*, *fresh juice*, *smoothies*, *yogurt* dan yang lainnya akan ditata rapi di atas meja prasmanan sehingga tamu akan bebas memilih makanan apa yang mereka inginkan, karena semua makanan dan minuman sudah tertata rapi di atas meja prasmanan dan tugas dari *waiter/waitress* hanya melayani tamu untuk memesan kopi atau teh, dan membantu tamu membawakan makanannya serta setelah tamu selesai makan *waiter/waitress* akan melakukan *clear up* supaya piring kotor tidak banyak ada di meja tamu.

*Semi a'la carte* merupakan sistem pelayanan makanan dan minuman yang mana tamu akan memesan makanan terlebih dahulu dengan melihat daftar menu yang di berikan oleh *waiter/waitress*, biasanya *semi a'la carte* dilakukan jika *occupancy* dari hotel sangat sedikit karena untuk menjaga makanan lebih *fresh* dan rasa makanannya akan lebih enak. *Waiter/waitress* akan memberikan *list menu* atau tamu bisa melakukan *scan barcode* untuk menu yang telah tersedia di meja tamu masing-masing, pada daftar menu di *semi a'la carte* ini setiap makanan *per item* tidak tercantum dengan harga *per itemnya* dan pelayanan ini lebih disukai oleh tamu karena pelayanannya bisa lebih terfokus kepada tamunya.

Berdasarkan pengertian di atas, saat melayani *semi a'la carte breakfast menu*, *waiter/waitress* harus lebih aktif berinteraksi dengan tamu serta harus tahu tentang menu yang ada di *Tabia Restaurant*. Maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan Semi A’la Carte Breakfast Menu Oleh Waiter/Waitress pada Tabia Restaurant di The Westin Resort & Spa Ubud “.



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka penulis mendapatkan pokok permasalahan dalam pembuatan Tugas Akhir yaitu:

- a. Bagaimana pelayanan *semi a'la carte breakfast menu* oleh *waiter/waitress* pada Tabia Restaurant di The Westin Resort & Spa Ubud.
- b. Apa kendala yang didapatkan oleh *waiter/waitress* pada saat melayani *semi a'la carte breakfast menu* pada Tabia Restaurant di The Westin Resort & Spa Ubud serta cara mengatasinya.

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui pelayanan *semi a'la carte breakfast menu* oleh *waiter/waitress* pada Tabia Restaurant di The Westin Resort & Spa Ubud.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang didapatkan oleh *waiter/waitress* pada saat melayani *semi a'la carte breakfast menu* pada Tabia Restaurant di The Westin Resort & Spa Ubud.

### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta untuk menambah pengetahuan dalam bidang perhotelan, dan membandingkan antara teori dan praktek yang di berikan pada saat kuliah dengan kenyataan keadaan di perindustrian.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dalam penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah referensi bahan bacaan pada perpustakaan di Politeknik Negeri Bali, sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menambah referensi bagi The Westin Resort & Spa Ubud untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu saat melakukan *semi a'la carte breakfast menu* serta dapat mengambil tindakan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam melaksanakan *semi a'la carte breakfast menu*.

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

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penulisan Tugas Akhir ini adalah:

**a. Metode Observasi**

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat kegiatan secara langsung di lapangan. Dengan metode ini penulis terlibat secara langsung di lapangan dengan mengamati dan mencatat aktifitas pelayanan pada *Tabia Restaurant* di The Westin Resort & Spa Ubud.

**b. Metode Wawancara**

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara menanyai secara langsung kepada narasumber. Dengan metode ini penulis secara langsung menanyai *Assistant Manager, Supervisor* dan *staff* demi mendapatkan

penjelasan yang tepat tentang penanganan pelayanan *semi a'la carte breakfast menu* pada Tabia Restaurant di The Westin Resort & Spa Ubud.

**c. Metode Dokumentasi**

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang berkaitan dengan obyek penelitian yang dilakukan.

**d. Metode Kepustakaan**

Metode kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dari mempelajari buku-buku referensi serta informasi yang berhubungan dengan Tugas Akhir yang akan dibuat.

**2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini akan menggunakan teknik analisis deskriptif, yang mana teknik ini menggambarkan atau mendeskripsikan secara sistematis tentang data yang diperoleh secara langsung pada Tabia Restaurant di The Westin Resort & Spa Ubud.

**3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk informal dan formal. Metode penyajian informal yaitu penyajian hasil analisis dengan menggunakan kata-kata yang dapat dengan mudah untuk dipahami. Metode formal yaitu penyajian hasil analisis dalam bentuk statistik berupa angka dan tabel.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *semi a'la carte breakfast menu* oleh *waiter/waitress* pada Tabia Restaurant di The Westin Resort & Spa ubud, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Pelayanan *semi a'la carte breakfast menu* oleh *waiter/waitress* pada Tabia Restaurant.

a. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan ini dibagi menjadi 3 tahap yaitu persiapan diri, persiapan *set up table*, dan persiapan *fresh juice*.

b. Tahap Pelayanan

Pada tahap pelayanan dibagi menjadi 2 tahapan yaitu pembagian tugas dan pelayanan operasional.

1) Pembagian Tugas

Pada tahap ini *leader* yang bertugas pada saat *breakfast* akan membagikan tugas kepada para *trainee*.

2) Pelayanan Operasional

Pada tahap pelayanan operasional ini, *waiter/waitress* akan menawarkan kopi atau teh kepada tamu terlebih dahulu kemudian yang bertugas di *food runner* akan membawakan *bread* dan *fresh fruits* setelah itu *waiter/waitress* akan memberikan tamu menu atau menyuruh tamu untuk melakukan *scan barcode* pada *table tag*

yang sudah disediakan untuk melakukan pemesanan. Setelah pesanan selesai dibuat yang bertugas di *food runner* akan mengantarkan pesanan tersebut ke meja tamu, kemudian *waiter/waitress* yang bertugas akan melayani tamu tersebut sampai tamu itu meninggalkan restoran.

c. Tahap Penutupan

Pada tahap penutupan restoran ada beberapa hal yang harus dikerjakan yaitu harus menginformasikan *last order/last call* kepada tamu supaya tamu tahu bahwa restoran akan mau ditutup, membersihkan semua meja serta mengangkat semua *sugar bowl, salt & pepper* serta membersihkan area *bar display*, melakukan *polishing cutleries* serta *glassware, refill sugar bowl dan salt & pepper* serta membersihkan area *side stand*.

2. Permasalahan Yang Dihadapi *Waiter/Waitress* Pada Tabia Restaurant Saat Pelayanan *Semi A'la Carte Breakfast Menu*

- a. Kurangnya pengetahuan tentang menu, solusinya yaitu melihat daftar menu serta menghafalnya.
- b. Lamanya proses pembuatan makanan yang akan disajikan, solusinya yaitu sambil tamu menunggu pesanan yang masih dibuat, tamu akan diberikan *fresh fruits* serta *bread*.
- c. Kurangnya kemampuan bahasa asing, solusinya yaitu belajar melalui musik yang berbahasa inggris serta harus percaya diri saat berinteraksi menggunakan bahasa inggris dengan tamu.

## **B. Saran**

Dari pengamatan yang penulis lakukan selama melaksanakan praktik kerja lapangan di The Westin Resort & Spa Ubud khususnya pada saat melaksanakan *semi a'la carte breakfast menu*, penulis ingin menyampaikan beberapa saran yaitu:

Menghindari keterlambatan pelayanan makanan dan minuman, karena tamu yang datang langsung barengan dengan banyak yaitu dengan cara menambah jumlah orang yang jaga di *section* dan tidak hanya mengandalkan tenaga *trainee* karena mereka masih belajar dan tidak bisa melakukan *taking order* dengan cepat.

Setiap bulan atau minggu harus diadakan *review* tentang pengetahuan menu bagi para *trainee* untuk menambah pengetahuannya, supaya pada saat melakukan *taking order trainee* bisa menjelaskan dengan lancar kepada para tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M. W., & Widjojo, M. 2005. *Restoran dan segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Arief, A. R. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Indonesia: Bandung : Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 2*. Indeks. Jakarta.
- Komar, R. 2014. *Hotel Management*. Indonesia: Jakarta : Grasindo.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Marsum, W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya* (IV ed.). Indonesia: Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 tentang *Standar Usaha Restoran* di <https://jdih.kemendparekraf.go.id/katalog-94-Peraturan%20Menteri>. Diakses pada 19 juni 2022.
- Simamora, R. K., & Sinaga, R. S. 2016. *Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Pariwisata Alam dan Budaya di Kabupaten Tapanuli Utara*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 4(1), 79-96. doi:<https://doi.org/10.31289/jppuma.v4i1.895>
- Sudira, 2000. *Pengertian Ala Carte*. (<http://repository.unmuhjember.ac.id/5566/18/article.pdf> ). Diakses pada 20 Agustus 2022
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen penyelenggaraan hotel : seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi*. Indonesia: Alfabeta.
- SK Dirjen Pariwisata No : Kep14/U/II/1988. *Usaha dan Pengelolaan Hotel*.

Widanaputra, A. A. G. P., Suprasto, H. B., Aryanto, D., & Sari, M. R. 2009. *Akuntansi Perhotelan (Pendekatan Sistem Informasi)*. Graha Ilmu. Jakarta.

Wiwoho, Ardjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-breakfast/>. Diakses pada 19 Juni 2022.