

**TUGAS AKHIR  
PELAYANAN BREAKFAST A'LA MINUTE MENU  
OLEH WAITER/WAITRESS DI BONEKA  
RESTAURANT PADA THE ST. REGIS BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Diah Nantari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BREAKFAST A'LA MINUTE MENU OLEH  
WAITER/WAITRESS DI BONEKA RESTAURANT PADA THE  
ST. REGIS BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI



Oleh  
**Ni Kadek Diah Nantari**  
**NIM 1915823095**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PELAYANAN BREAKFAST A'LA MINUTE MENU OLEH**

**WAITER/S DI BONEKA RESTAURANT PADA THE ST.  
REGIS BALI RESORT**


Oleh  
**Ni Kadek Diah Nantari**  
NIM 1915823095

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

Disetujui oleh:

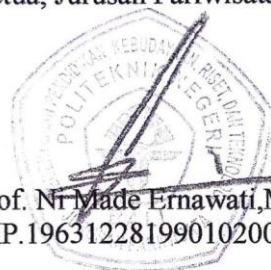
Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc.**  
NIP 199001132019032015

  
**Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par.**  
NIP 198407202008122002

Disetujui,  
Panitia Ujian Komprehensif  
Ketua, Jurusan Pariwisata

  
**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD**  
NIP.196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RESET, 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](http://www.pnb.ac.id)**

**Email: [politek@pnb.ac.id](mailto:politek@pnb.ac.id)**

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Diah Nantari

NIM : 1915823095

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**” PELAYANAN BREAKFAST A’LA MINUTE MENU OLEH  
WAITER/WAITRESS DI BONEKA RESTAURANT PADA THE ST.  
REGIS BALI RESORT”**

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.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Agustus 2022



Ni Kadek Diah Nantari

NIM 1915823095

PS: DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, (Tuhan Yang Maha Esa), yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya serta memberikan kemampuan bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PELAYANAN BREAKFAST A’LA MINUTE MENU OLEH WAITER/WAITRESS PADA DI BONEKA RESTAURANT PADA THE ST. REGIS BALI RESORT” tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, ada beberapa kendala dan hambatan yang dihadapi. Seperti halnya dalam pengumpulan data, sumber acuan terkait yang terbatas dan pengetahuan yang masih terbatas. Akan tetapi, berkat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, kendala dan hambatan tersebut dapat teratasi. Untuk itu dalam kesempatan yang baik ini rasa terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memeberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memeberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

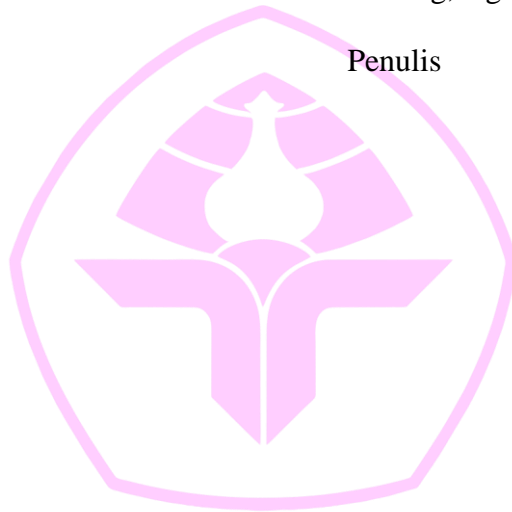
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Program Studi Perhotelan serta dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Politeknik Negeri Bali dan memberikan pengarahan dalam penyusunan laporan ini.
5. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc. selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan masukan, motivasi dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Marcel Kloet, selaku General Manager di The St. Regis Bali Resort.
7. Dewa Gede Putrayadnya, selaku Training and Recruitment Manager yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta bantuan selama PKL.
8. Putu Agus Priandana Putra, selaku Boneka Restaurant Manager di hotel The St. Regis Bali Resort.
9. Manajemen dan seluruh staf di hotel The St. Regis Bali Resort yang telah membantu membimbing dan berbagi ilmu khususnya dibidang pelayanan *breakfast* di Boneka Restaurant pada The St. Regis Bali Resort.
10. I Wayan Sigik dan Ni Made Badung, selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi dan dorongan kepada penulis.
11. Keluarga dan teman – teman yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan di dalamnya, sehingga dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak demi terciptanya Tugas Akhir yang telah penulis susun agar lebih baik.

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, Agustus 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</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 .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Tipe Hotel.....	10
B. Food and Beverage Service.....	12
1. Pengertian Food and Beverage Service.....	12
2. Fungsi Food and Beverage Service.....	13
C. Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran .....	13
2. Jenis-jenis Restoran.....	14
D. Pelayanan .....	15
1. Pengertian Pelayanan .....	15
2. Macam-macam Pelayanan .....	16
E. Prosedur Pelayanan dan Prosedur Pelayanan Makanan dan Minuman di Restoran.....	17



1. Pengertian Prosedur Pelayanan .....	17
2. Prosedur Pelayanan Makanan dan Minuman di <i>Restaurant</i> .....	18
F. <i>Waiter/waitress</i> .....	18
1. Pengertian <i>Waiter/waitress</i> .....	18
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/waitress</i> .....	19
G. Menu .....	20
1. Pengertian Menu .....	20
2. Jenis-jenis Menu .....	21
H. Pengertian <i>A'la Minute Menu</i> .....	22
I. Pengertian <i>Breakfast</i> .....	22
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>23</b>
A. Lokasi The St. Regis Bali Resort .....	23
B. Sejarah Berdirinya The St. Regis Bali Resort.....	24
C. Bidang Perusahaan dan Fasilitas Hotel .....	25
1. Bidang Usaha Perusahaan .....	25
2. Fasilitas Perusahaan .....	36
D. Struktur Organisasi .....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Pelayanan <i>Breakfast A'la Minute Menu</i> oleh <i>Waiter/waitress</i> di Boneka Restaurant pada The St Regis Bali.....	46
1. Tahap Persiapan Pelayanan.....	46
2. Tahap Pelayanan .....	50
3. Tahap Akhir .....	56
B. Hambatan dan Kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan <i>Breakfast A'la Minute Menu</i> di Boneka Restaurant pada The St. Regis Bali dan Cara Mengatasinya .....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
A. Simpulan .....	59
B. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo The St. Regis Bali Resort.....	23
Gambar 3.2 Boneka Restaurant.....	30
Gambar 3.3 Dulang Restaurant .....	31
Gambar 3.4 Kayuputi Restaurant Bale.....	32
Gambar 3.5 Gourmand Deli <i>Deck</i> .....	32
Gambar 3.6 King Cole Bar <i>Deck</i> .....	33
Gambar 3.7 Vista Bar.....	34
Gambar 3.8 Iridium Spa.....	35
Gambar 3.9 Gym dan Peralatan.....	35
Gambar 3.10 Struktur Organisasi Boneka Restaurant .....	38
Gambar 4.1 <i>Serve On the Table</i> .....	43
Gambar 4.2 Tempat melakukan Absensi <i>trainee</i> .....	46
Gambar 4.3 <i>Uniform</i> Boneka Restaurant.....	48
Gambar 4.4 <i>Set-up</i> Meja <i>Breakfast</i> .....	50
Gambar 4.5 <i>Welcoming the guest</i> .....	51
Gambar 4.6 <i>Explain The Concept and Taking the Order</i> .....	53

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Jumlah kamar, <i>villas</i> dan <i>residences</i> pada hotel The St Regis Bali Resort .....	25
Tabel 3.2 Meeting venue di hotel The St. Regis Bali Resort.....	34



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: gambar *special beverage in a week*

Lampiran 2: gambar *bar* di Boneka Restaurant

Lampiran 3: gambar *side station*

Lampiran 4: gambar *table set-up*

Lampiran 5: gambar *clear-up table*

Lampiran 6: gambar *tier serve on the table*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang menjadi destinasi populer di kalangan wisatawan seluruh dunia. Pulau kecil milik Indonesia ini memiliki keindahan alam dan budaya yang sangat unik. Banyak wisatawan mancanegara maupun *domestic* yang ingin berkunjung ke Bali sehingga perkembangan pariwisata di Pulau Dewata ini sangat menjanjikan. Perkembangan pariwisata di Bali ini juga dimanfaatkan sebagai faktor yang dapat membantu perekonomian Indonesia. Sektor - sektor pendukung pariwisata lainnya terus dibangun demi menunjang perkembangan industri pariwisata Bali seperti, transportasi wisata, akomodasi, destinasi wisata serta pelayanan restoran. Salah satu sektor yang paling penting perannya dalam industri pariwisata adalah akomodasi perhotelan. Berbagai akomodasi perhotelan yang ada saat ini serta kegiatan pariwisata lainnya memberikan begitu banyak dampak positif terhadap masyarakat sekitar.

Hotel merupakan salah satu jenis usaha komersil yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa pendukung lainnya. Hal ini menjadikan hotel sebagai faktor yang memiliki peranan sangat penting dalam pariwisata Bali. Salah satu hotel bintang 5 (lima) yang ada di Bali adalah The St Regis Bali Resort. Hotel ini merupakan *luxury* hotel yang terletak di Nusa Dua, Kecamatan, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. The

St.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Regis Bali Resort memiliki 42 *villas*, 79 kamar *suite* dan 2 kamar *residences*. Selain fasilitas akomodasi, tidak dapat dipungkiri bahwa Food & Beverage Department juga menjadi salah satu faktor penting dalam suatu usaha penginapan atau perhotelan karena seperti yang kita ketahui, salah satu kebutuhan pokok manusia adalah makanan dan minuman. The St. Regis Bali Resort sendiri memiliki *Food & Beverage Department* yang dibagi menjadi dua bagian, yaitu Food & Beverage Product dan Food & Beverage Service. Beberapa *section* yang termasuk di dalamnya seperti, *kitchen, banquet, room service, steward, bar* dan *restaurant*. Adapun *restaurant* dan *bar* yang dimiliki The St. Regis Bali Resort yaitu Gourmand Deli, King Cool Bar, Vista Bar, Kayuputi Restaurant, Dulang dan Boneka Restaurant. Masing - masing restoran dan *bar*-nya memiliki konsep yang unik dan *arsitektur* yang indah.

Boneka Restaurant sendiri adalah salah satu restoran terbesar di The St. Regis Bali Resort yang pada awalnya menyediakan pelayanan *breakfast, brunch* dan *dinner*. Namun pandemi *covid-19* membuat restoran ini mengkhususkan hanya pada pelayanan *breakfast* saja dan untuk *brunch* dan *dinner* hanya dibuka sesuai reservasi yang ada. *Breakfast* di Boneka Restaurant dibuka mulai dari pukul 07:00 WITA sampai dengan 11:00 WITA dan untuk *close order* akan berakhir pada pukul 10:30 WITA. Boneka Restaurant memiliki konsep yang sangat menarik dalam pelayanan *breakfast*, yaitu *international buffet, a'la minute menu* dan *pass round*. Pada masa pandemi *covid-19* terjadi, Boneka Restaurant hanya menjalankan konsep *a'la minute menu*.

*A'la minute* mengacu pada *style* memasak dimana bahan yang digunakan disiapkan berdasarkan pesanan. Semua bahan yang digunakan masih sangat segar karena tidak mengalami proses penyimpanan. Misalnya proses pembuatan steak and egg dimulai dari menyiapkan daging, melumuri rempah lalu baru dimasak sesuai tingkat kematangan yang diinginkan. Jadi *a'la minute menu* sendiri adalah daftar makanan yang dimasak dengan *style a'la minute* dimana semua menu dibuat berdasarkan pesanan dan keinginan tamu. *A'la minute menu* di The St. Regis Bali Resort juga merupakan suatu kreasi dari *buffet menu* yang tidak ada di *buffet display*. Makanan hanya akan dibuat berdasarkan apa yang diinginkan tamu tetapi dengan harga yang sudah termasuk ke dalam satu set *breakfast package*. Walaupun dibuat berdasarkan pesanan tetapi proses memasak menu *a'la minute* di The St. Regis Bali Resort tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama karena dibuat oleh *chef* yang sudah profesional.

Pelayanan *breakfast a'la minute* menu memiliki keunikan tersendiri dimana setelah tamu duduk akan ada makanan yang disajikan langsung di atas meja tamu berupa *tier* yang berisi *selection of cheese* (*brie cheese, emmental, monterey jack cheese, cheddar cheese*), *cool cut* (*Beef pastrami, chicken pastrami, smoke salmon*), *bread basket* dengan beberapa jenis roti yang berbeda, serta *mix salad* dan *fruit plater*. Makanan yang ditawarkan juga sangat unik, *special* dan bervariasi dengan porsi kecil sehingga tamu bisa mencoba banyak hidangan favorit. Adapun beberapa jenis hidangan yang tersedia di menu, seperti: *freshly squeezed vitamin drinks, our house selection,*



*egg variations*, dan *chef's creation*. Ada pula *signature dish* dari restoran ini yang sangat terkenal dan tidak akan bisa dijumpai tempat lain berupa *egg nouvelle*. Menu yang termasuk ke dalam *egg variations* ini terbuat dari *parsley cream* dan juga *lobster ragout* dan dihidangkan menggunakan cangkang telur. Walaupun menggunakan cangkang telur tetapi menu ini tidak mengandung telur sama sekali.

Keunikan pelayanan *breakfast a'la minute menu* lainnya di Boneka Restaurant adalah *special beverage* yang akan disiapkan berbeda setiap harinya, minuman yang ditawarkan memiliki rasa yang enak, segar dan sehat. Salah satu minumannya adalah *detox juice*. Minuman ini adalah kreasi *bartender* The St. Regis Bali yang terbuat dari *red apple*, *carrot* dan *ginger*. Ada juga *Indonesian corner* dengan hidangan makanan khas Indonesia yang bisa menjadi pilihan menarik para tamu yang menikmati *breakfast* di Boneka Restaurant. Menu yang paling menjadi pembeda dan selalu dinantikan oleh tamu adalah *special menu* yang dibuat khusus oleh *chef* dengan rasa dan juga tampilan yang sangat menggugah selera. Salah satu *special menu* yang sering diberikan yaitu *roshini*. Hidangan ini terbuat dari *beef steak* dan juga hati angsa (*foie grass*).

*A'la minute menu* diatas dimasak atau disiapkan di *kitchen station* secara *live*. *kitchen station* ini dibagi menjadi beberapa *action section* yaitu: *Asian section*, *Western* dan juga *dessert section*. Semua *Section* itu bisa di akses langsung oleh tamu dan mereka dapat memesan dengan *chef* sesuai selera dan keinginan mereka. Adapula makanan yang tidak ada di daftar menu yang

dikhususkan untuk tamu-tamu tertentu. Menu ini biasanya akan dipesankan oleh *waiter/waitress* atas persetujuan *leader* dan *chef* yang *in charge* pada hari itu. Salah satu menu *dessert*-nya adalah pyramid crepes dengan ice cream vanilla *on the side*. Hal ini yang menjadi keunikan *a'la minute* menu di The St. Regis Bali Resort dengan *a'la minute menu* di restoran lain.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik menulis Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Breakfast A’la Minute Menu oleh Waiter/waitress di Boneka Restaurant pada The St. Regis Bali Resort.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan *breakfast a'la minute* menu di Boneka Restaurant The St. Regis Bali Resort?
2. Kendala apa yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam proses pelayanan *breakfast a'la minute* menu di Boneka Restaurant The St. Regis Bali Resort dan cara mengatasinya?

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

1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan *breakfast a'la minute* menu di Boneka Restaurant The St. Regis Bali Resort.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dialami oleh *waiter/waitress* dalam proses pelayanan *breakfast a'la minute* menu Boneka Restaurant The St. Regis

Bali Resort.

## 2. Kegunaan Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisan yang sudah diuraikan diatas, adapun kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

### a. Bagi Mahasiswa

Penulis menyusun Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta untuk menambah wawasan mahasiswa dalam bidang pelayanan makanan dan minuman yang nantinya akan menjadi bentuk tolak ukur atas pembelajaran yang di dapat di kampus dan penerapannya di dunia industri.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas Akhir ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengembangan ilmu pengetahuan yang ada di kampus berdasarkan perkembangan yang nyata di dunia industri. Sebagai referensi materi pembelajaran Food & Beverage Service dan memperkaya bahan bacaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

### c. Bagi Perusahaan

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan saran serta masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *waiter/waitress* khususnya di bidang Food & Beverage Service. Penulisan Tugas Akhir ini juga diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam pengembangan pelayanan sehingga menjadi lebih baik lagi dan profesional ke depannya.

#### **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

Adapun metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah:

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

###### a. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, belajar dan terlibat secara langsung dalam proses pelayanan *breakfast* di Boneka Restaurant The St. Regis Bali Resort mulai dari tahap persiapan atau *mise en place* sampai tahap *closing*. Metode ini juga digunakan oleh penulis untuk pengumpulan gambar atau dokumentasi pada saat proses pelayanan berlangsung. Misalnya, penulis terlibat langsung dalam melayani tamu dengan didampingi oleh senior yang *in charge*, sehingga penulis mendapat masukan dan belajar secara langsung mengenai pelayanan *breakfast a'la minute menu* di Boneka Restaurant.

###### b. Wawancara

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan *staff* dan juga tamu di tempat terkait. Misalnya, penulis melakukan wawancara dengan Restaurant Manager mengenai sejarah hotel, pelayanan dan konsep dari di Boneka Restaurant itu sendiri. Penulis juga juga melakukan wawancara dengan Supervisor Boneka Restaurant tentang proses pelayanan dan kendala yang sering dihadapi.

### c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari, membaca dan mengumpulkan informasi atau referensi dari buku panduan, internet dan juga dokumen - dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Seperti dokumen perusahaan, dan buku terkait panduan pelayanan *breakfast a'la minute menu*.

### 2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Penulis menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan dan memaparkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya di Boneka Restaurant The St. Regis Bali Resort selama masa periode *training*.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan teknik formal dan informal untuk menyajikan hasil analisis data dengan jelas, tepat dan benar sesuai dengan data dan informasi yang diperoleh pada proses analisis data. Teknik formal merupakan teknik penyajian data dalam bentuk naratif yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memaparkan pelayanan *breakfast a'la minute menu* di Boneka Restaurant pada The St. Regis Bali. Teknik informal sendiri adalah teknik yang penulis gunakan untuk menyajikan hasil analisis berupa tabel, gambar dan lain-lain.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pokok permasalahan dan pembahasan mengenai pelayanan *breakfast a'la minute menu* oleh *waiter/waitress* di Boneka Restaurant pada The St. Regis Bali yang penulis uraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sebelum memberikan pelayanan ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang *waiter/waitress* yaitu:

##### a. Tahap persiapan

Persiapan menjadi hal yang sangat penting yang harus disiapkan sebelum memulai operasional. Seorang *waiter/waitress* harus melakukan persiapan diri dan persiapan operasional.

##### b. Tahap pelayanan

Beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam pelayanan *breakfast a'la minute menu* di Boneka Restaurant yaitu: *welcoming the guest, escorting the guest, seating guest and unfolding the guest napkin, pouring ice water, presenting the menu and explain breakfast concept, taking order for the beverage, taking order for the food, repeat one by one with detail, serve guest order, ask the guest satisfaction, presenting the bill, guest farewell.*

##### c. Tahap akhir

Pada tahap ini *waiter/waitress* akan menginformasikan kepada tamu lalu melakukan clear-up kemudian *reset-up* meja untuk digunakan kembali.

Adapun beberapa kendala yang dialami pada saat pelayanan *breakfast a'la minute menu* di Boneka Restaurant dan cara mengatasinya yaitu:

1. Kurangnya tenaga kerja

Kurangnya tenaga kerja, cara mengatasinya adalah *manager in charge* akan datang ke meja tamu untuk meminta maaf secara langsung sembari memberikan *special food* sebagai *complimentary* atas keterlambatan dalam penyajian makanan.

2. Kurangnya *cutleries*

Kurangnya *cutleries* membuat pelayanan menjadi tidak maksimal, cara mengatasinya adalah dengan *Waiter/waitress* yang bertugas akan meminta maaf kepada tamu dan memberikan pilihan meja lain atau menunggu agar meja siap untuk digunakan sembari mempercepat perputaran *cutleries* yang kotor menjadi siap digunakan kembali.

## **B. Saran**

1. Kurangnya tenaga kerja akan menambah potensi terjadinya masalah atau kendala lainnya dalam operasional, oleh karena itu manajemen Boneka Restaurant hendaknya memberi perhatian lebih atas kurangnya tenaga kerja sehingga operasional dapat berjalan dengan lancar dan maksimal.
2. Manajemen *restaurant* hendaknya menambahkan peralatan dan perlengkapan operasional sesuai dengan kebutuhan sehingga tidak terjadi kekurangan yang akan berpengaruh pada proses pelayanan dan operasional *restaurant* itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Abdul Rachman. (2005) Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Budianingsih, Annayanti. (2009). *Kompetensi Kejuruan Restoran 3*. Yudistira.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat..* Jakarta: Gramedia.
- Marsum, Widjojo Atmodjo dan Siti, F. (2016). *Professional waiter : Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum, Widjojo Atmodjo. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Metayasa, I Gede Agus. (2012). *Food and Beverage Operasional*. Yogyakarta: Andi.
- Mohmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Oka, Darma dan Ida Ayu Ketut Sumawindari. (2016). *Baquet*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Sihite. (2000). *Food Service (Tata Hidang)*. Surabaya: SIC.
- Soenarno, Adi. (2006). *Front Office Manajement*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Susana, Dita. (2017). *Food and Beverage: Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: Istana Media.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Waryono. (2018). *Pendalaman Materi Food & Beverage Service*. Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.