

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
WAITER/WAITRESS DALAM MELAYANI
BREAKFAST PADA ANARASA RESTAURANT DI
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Mira Purnamiasih

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
WAITER/WAITRESS DALAM MELAYANI BREAKFAST
PADA ANARASA RESTAURANT DI MOVENPICK
RESORT & SPA JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Luh Mira Purnamiasih
NIM 1915823042**

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

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
WAITER/WAITRESS DALAM MELAYANI BREAKFAST
PADA ANARASA RESTAURANT DI MOVENPICK
RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

Oleh
Ni Luh Mira Purnamiasih
NIM 1915823042

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.Agb
NIP. 197205072005012001

Pembimbing II,



Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.S.c
NIP. 1990011320190320157

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP. 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, KabupatenBadung, 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 : Ni Luh Mira Purnamiasih
NIM : 1915823042
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
WAITER/WAITRESS DALAM MELAYANI BREAKFAST PADA
ANARASA RESTAURANT DI MOVENPICK RESORT & SPA
JIMBARAN BALI”**

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,



NIM : 1915823042
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR WAITER/WAITRESS DALAM MELAYANI BREAKFAST PADA ANARASA RESTAURANT DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa hambatan-hambatan yang penulis hadapi, seperti pengumpulan data, sumber acuan terkait yang terbatas, dan pengetahuan penulis yang masih terbatas tetapi berkat bantuan, motivasi dan dorongan dari berbagai pihak kendala itu dapat diatasi. Untuk itu, melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih atas bantuan, motivasi, dukungan, dan bimbingan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan dan menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata 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 untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E, M.Agb selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan petunjuk dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S. Ant., M.S.c selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan tugas Akhir.
7. Dosen Jurusan Pariwisata Program Studi D3 Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sehingga ilmu pengetahuan yang diberikan dapat penulis aplikasikan dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Bapak I Made Sudarma Yasa, selaku *Talent & Culture Coordinator* yang telah memberikan pelatihan dan informasi di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali guna untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Ariful Munzili selaku *Food & Beverage Manager* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan pelatihan, dan ilmu pengetahuan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.

10. Bapak Oka Ratmadi, selaku *Outlet Manager* Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan pengalaman, pelatihan dan dukungan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
11. Seluruh senior dan *staff Food and Beverage Service* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengetahuan kepada penulis selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
12. Keluarga tercinta Bapak I Made Merta dan Ibu Ni Komang Sriasih serta kakak dan adik atas dukungan dan doanya yang tulus dan tiada hentinya.
13. Teman-teman yang selalu mendukung dan membantu kelancaran, memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

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 kesalahan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna 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

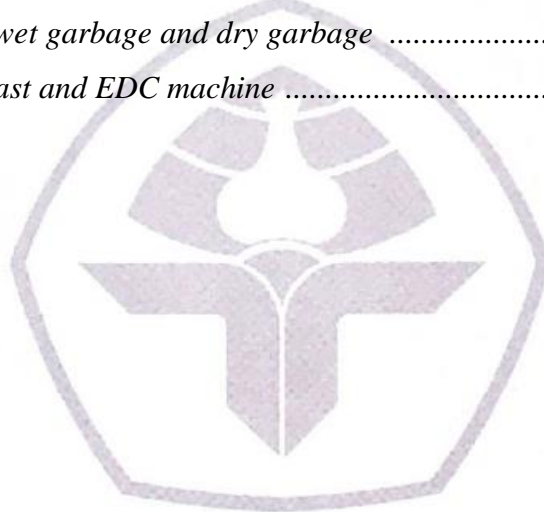
Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan 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
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel	10
B. Restoran	13
1. Pengertian Restoran	13
2. Jenis Restoran	13
C. Food and Beverage Departement	14
D. Pelayanan	16
1. Pengertian Pelayanan	16
2. Jenis Pelayanan	16
E. Waiter/Waitress (Pramusaji).....	18
1. Pengertian <i>Waiter/Waitress</i> (Pramusaji).....	18
2. Tugas dan Tanggung jawab Pramusaji	19
F. SOP (Standar Operasional Prosedur).....	19
1. Pengertian SOP	19
2. Fungsi SOP (Standar Operasional Prosedur).....	20
3. Tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur).....	20
4. Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur).....	21
G. <i>Buffet</i>	22

H. <i>Breakfast</i> (sarapan)	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	23
1. Lokasi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	23
Gambar 3.1 Logo Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	24
Sumber:Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, 2022	24
2. Sejarah Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	25
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel.....	25
2. Fasilitas	25
A. Struktur Organisasi	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
A. Penerapan Standar Operasional Prosedur <i>Waiter/Waitress</i> dalam Melayani <i>Breakfast</i> pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	34
B. Tahap Persiapan.....	34
1. Tahap Persiapan Diri.....	35
2. Tahap Persiapan Peralatan di Area kerja	38
3. Tahap Pelaksanaan.....	40
4. Tahap Penutupan.....	46
C. Kendala yang Dihadapi serta solusi <i>Waiter/ Waitress</i> dalam melayani <i>Breakfast</i> sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan pada Anarasa Restaurant di Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	47
BAB V PENUTUP	51
A. Simpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Anarasa Restaurant	30
Gambar 4.1 Absensi <i>fingerprint</i>	35
Gambar 4.2 <i>Scan</i> suhu tubuh dan peduli lindungi	36
Gambar 4.3 <i>Personal grooming waitress</i>	37
Gambar 4.4 <i>Captain order coffee and tea</i>	42
Gambar 4.5 <i>Clear up wet garbage and dry garbage</i>	44
Gambar 4.6 <i>Bill breakfast and EDC machine</i>	45



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	26



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SOP *serve coffee and tea for breakfast*

Lampiran 2 : Mempersiapkan *cutleries* untuk *breakfast* dan persiapan di area kerja

Lampiran 3 : Kegiatan melakukan *resetting table*

Lampiran 4 : Anarasa Restaurant

Lampiran 5 : Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor potensial yang dikembangkan di Indonesia. Dengan keanekaragaman budaya serta alam yang dimiliki oleh Negara Indonesia, pengembangan pariwisata yang baik dapat menjadi salah satu aset yang akan mampu menarik wisatawan baik dari dalam maupun dari luar negeri.

Pulau Bali menjadi salah satu destinasi wisata yang paling diminati oleh sebagian besar wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini disebabkan karena Bali memiliki objek wisata alam yang beragam dengan kebudayaan yang masih dilestarikan oleh masyarakatnya. Para wisatawan yang berkunjung ke Bali tak hanya mengunjungi Pulau Dewata ini hanya untuk berlibur, namun juga sebagai tempat untuk melakukan *meeting* maupun berbisnis. Karena potensi wisatawan yang meningkat, fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan kepariwisataan juga telah banyak disediakan di Bali, salah satunya adalah jasa akomodasi seperti hotel.

Hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan layanan penginapan untuk umum. Selain menyediakan penginapan, suatu hotel juga menyediakan fasilitas tambahan lainnya seperti : pelayanan makanan dan minuman, transportasi, *laundry*, pusat kesehatan, hingga spa. Di Bali, hotel yang dibuka memiliki jenis yang beragam mulai dari hotel melati hingga hotel bintang 5 yang cenderung mewah dan bertaraf internasional. Banyaknya hotel yang

telah dibuka di Bali membuat setiap hotel bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi wisatawan yang menginap.

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 di Bali yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik. Dengan moto hotel yaitu “*we make moments*”, Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali selalu berupaya untuk memberikan pengalaman terbaik bagi para pengunjungnya. Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki beberapa departemen untuk menunjang jalannya operasional hotel, mulai dari Front Office Department, Housekeeping Department, Human Resource Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Food & Beverage Department, Engineering Department hingga Security Department. Salah satu departemen yang berperan penting terutama dalam jasa pengadaan layanan makanan dan minuman di hotel adalah Food & Beverage Department.

Food & Beverage Department secara umum bertanggung jawab terhadap kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait bagi tamu yang tinggal di hotel maupun tamu dari luar hotel. Pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, *Food & Beverage Department* saat ini memiliki 5 *outlet* dimana tamu bisa mendapatkan pelayanan makanan dan minuman, yaitu, Katha Lobby Lounge & Library, Jejala Pool Bar, Movenpick Cafe, Above Eleven Rooftop, dan Anarasa Restaurant.

Anarasa Restaurant merupakan salah satu *outlet* dari bagian Food and Beverage Departemen yang fungsinya menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu-tamu, mulai dari *breakfast, lunch, dinner* dan lainnya baik

tamu yang menginap maupun tidak menginap di hotel dan menikmati hidangan di *restaurant* tersebut. Anarasa Restaurant memiliki tema urban dan menghadap ke taman tropis dan menawarkan beragam *menu* hidangan Asia, spesialisasi artisanal Bali, dan favorit internasional. Ada banyak set *menu* pilihan alternatif *menu A' la Carte* ada juga yang menggunakan *system buffet*. Di Anarasa Restaurant juga terdapat zona makan untuk anak-anak yang bernama *Kids Corner* tepat bersebelahan dengan *kids club*.

Anarasa Restaurant tentunya memiliki SOP pelayanan *waiter* atau *waitress* seorang *waiter/waitress* yang professional dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berpedoman pada standar dasar pelayanan atau standar operasional prosedur yang berlaku. Dalam hal ini SOP sebagai panduan yang harus dijalankan agar segala sesuatunya yang berjalan di *restaurant* dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan SOP yang telah digariskan oleh pihak manajemen. Di Anarasa Restaurant tentunya belum menjalankan SOP dengan maksimal atau sepenuhnya, *complaint* yang paling sering terjadi yaitu penyajian kopi atau teh yang dipesan oleh tamu terlalu lama sehingga menimbulkan tamu menjadi *complaint* pada saat operasional *breakfast* hal ini sangat berkaitan dengan SOP yang belum maksimal dan sepenuhnya diterapkan di *outlet* Anarasa Restaurant.

Di setiap hotel tentunya memiliki standar operasional prosedur dari masing-masing hotel yang telah ditentukan, salah satu keunikan dari Standar Operasional Prosedur *waiter* atau *waitress* dalam melayani *breakfast* pada Anarasa Restaurant di Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yaitu tidak terlalu mengikat dengan standar operasional yang telah ditetapkan *waiter/waitress* bisa bersosialisasi

lebih kepada tamu itu menunjukkan agar tidak hanya sekedar melayani para tamu tetapi lebih terkesan ramah kepada tamu. Di Anarasa Restaurant juga menerapkan standar operasional prosedur "*call guest by name*" yang dimana tidak di semua hotel menerapkan standar operasional prosedur seperti hal tersebut.

Keunikan lainnya dari penerapan standar operasional prosedur pada Anarasa Restaurant yaitu setiap makanan harus selalu melakukan pengecekan kembali, setelah dinikmati oleh tamu sekitar 2 atau sampai 3 gigitan. Hal ini bertujuan agar kita mengetahui kepuasan dari tamu dan rasa dari setiap makanan yang disajikan pada saat *breakfast*.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik membahas tentang "Penerapan Standar Operasional Prosedur *Waiter/Waitress* dalam melayani *breakfast* Pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan standar operasional *waiter/waitress* dalam melayani *breakfast* pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi serta Solusi *Waiter/Waitress* dalam melayani *breakfast* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dan kegunaan dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan penulisan

- a. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur *waiter/waitress* dalam melayani *breakfast* pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.
- b. Tugas Akhir ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasi kendala-kendala tersebut dalam melayani *breakfast* sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

2. Kegunaan penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapatkan di kampus untuk dibandingkan dengan praktek kerja di dunia industri.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai pembelajaran yang berhubungan dengan *Food & Beverage Service* dan sebagai sumber bacaan dalam menyusun tugas akhir bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai bahan masukan bagi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu yang berkunjung dan selalu menerapkan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga mampu memberikan pengalaman yang terbaik dan menghindari terjadinya *guest complaint*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, metode penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung mencatat informasi sesuai dengan data yang diperlukan dan melibatkan diri secara langsung selama 6 bulan menjalani Praktik Kerja Lapangan yang disertai dengan pencatatan-pencatatan Standar Operasional Prosedur *Waiter/Waitress* dalam melayani *breakfast* dan dokumentasi berupa gambar, serta mengobservasi mengenai tahap-tahap penerapan standar operasional prosedur dan cara mengatasi masalah yang terjadi dalam melayani *breakfast* sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau bertanya secara langsung dari *outlet manager* Anarasa Restaurant atau *staff food and beverage service* mengenai SOP dalam melayani tamu pada saat

breakfast di *oulet* Anarasa Restaurant di setiap tahapnya, serta cara mengatasi kendala yang dihadapi pada saat melayani *breakfast* sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mencari informasi terkait penulisan Tugas Akhir melalui buku, artikel, hingga karya tulis yang tersedia baik dari milik pribadi, mencari di internet hingga mencari di perpustakaan, seperti buku tahap-tahap standar operasional prosedur, pelayanan *buffet breakfast*, dan lainnya.

d. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mengumpulkan dokumen-dokumen seperti *captain order*, *bill*, *report*, dan gambar yang berkaitan dengan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan Penerapan Standar Operasional *Waiter* atau *Waitress* dalam melayani *breakfast* pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan adalah teknik informal yaitu metode yang menyajikan data yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung sesuai dengan kenyataan yang ada secara benar dan jelas mengenai Penerapan

Standar Operasional Prosedur *Waiter/Waitress* dalam melayani *breakfast* pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam pembahasan mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur *waiter/waitress* dalam melayani *breakfast* pada Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Standar Operasional Prosedur *waiter/waitress* dalam melayani *breakfast* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali terdiri dari 3 tahap, yaitu :

Tahap Persiapan : tahap persiapan awal yang dilakukan oleh *waiter/waitress* adalah persiapan diri, mulai dari absensi *fingerprint*, pengecekan suhu tubuh menggunakan alat *scan* wajah yaitu *face recognition thermal* dan *scan* peduli lindungi, menjaga kebersihan dan kerapian diri sampai lingkungan kerja serta kelengkapan *uniform* yang akan digunakan ketika melayani tamu dan juga persiapan operasional, yaitu menyiapkan segala sesuatu untuk membantu kelancaran operasional *breakfast* berlangsung.

Tahap Pelaksanaan : pada tahap pelaksanaan, dimulai dari *welcoming the guest, escorting guest to the table, seating the guest, taking order coffee or tea, serving Movenpick healthy shot, serving coffee or tea, clearing up, crumbing down, presenting the bill, thanking the guest* pada tahap tersebut harus melakukan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditentukan dan sesuai dengan protokol kesehatan yang ditentukan.

Tahap Penutupan : tahap penutupan restoran yang dilakukan *waiter/waitress* adalah mengambil atau meng- *take out* semua persiapan seperti : *salt and papper, cutleries, placemate, dan sugar bowl* yang ada di atas meja untuk dibawa ke *side station*, merapikan meja-meja dan kursi, serta melakukan *set up cutleries* kembali untuk persiapan *lunch* melakukan *polishing* pada *equipment* yang digunakan pada saat *breakfast*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi ketika *Waiter/Waitress* melayani breakfast sesuai dengan penerapan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Anarasa Restaurant, maka penulis akan memberikan saran, sebagai berikut :

1. Untuk mengatasi kurangnya SDM di Anarasa Restaurant, maka penulis menyarankan untuk meminta bantuan kepada outlet lain *support* di anarasa restaurant pada saat *high occupancy* agar memudahkan dalam melakukan pelayanan kepada tamu serta tidak menimbulkan *complaint*.
2. Untuk menghindari kesalahpahaman antara *waiter/waitress* dengan tamu, maka penulis menyarankan agar para *waiter/waitress* diberikan pelatihan khusus untuk mengasah bahasa asing mereka seperti bahasa mandarin, sehingga menambah pengetahuan *staff* tentang bahasa asing dan memudahkan saat melakukan pelayanan kepada tamu.
3. Untuk kurangnya jumlah kursi dan meja, maka penulis menyarankan menambah meja dan kursi untuk persediaan *breakfast* di setiap *section*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Alfabeta: Bandung.
- Budiningsih, Annayanti, 2017. *Tata Hidangan*. Bogor: Yudhistira.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Darma Oka, I Made dan I Nyoman Winia. (2017). "Pelayanan Prima Di Restoran Internasional". Surabaya: Penerbit PARAMITA.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2012:797). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta. Laksana.
- Komar, Richard (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta : PT.Gramedia Widiasarana.
- Lianty, F. R (2019). *Perancangan Comfy Prime Hotel Bintang Empat Dengan Pendekatan Arsitektur Minimalis di Bandung*.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta : Andi.
- Permen PAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- Pradiatingtyas, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Sosial Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8 (2), 70-80.
- Putri, Krisnayani. 2019. *Pelayanan Buffet Breakfast oleh Pramusaji Pada El Patio Restoran di Kuta Paradiso*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Regita, Ardhinia. 2020. *Pelayanan Buffet Breakfast di Aiyaree Place Hotel Pattaya*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali
- Sailendra, A. 2015. *Langkah-Langkah Paktis Membuat SOP*. Trans Idea Publishing: Yogyakarta.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta : Deepublish.
- Wiwoho.A. 2014. *Pengetahuan Tata Hidamh*, Jakarta : Erlangga