

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH WAITRESS
PADA SOS RESTAURANT DI ANANTARA SEMINYAK BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Putu Puspa Awidya Utami

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH WAITRESS
PADA SOS RESTAURANT DI ANANTARA SEMINYAK BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Luh Putu Puspa Awidya Utami
NIM 1915823005

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH WAITRESS
PADA SOS RESTAURANT DI ANANTARA SEMINYAK BALI**

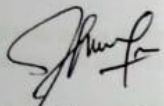
Oleh
Ni Luh Putu Puspa Awidya Utami
NIM 1915823005


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

Disetujui oleh:


Pembimbing I, 24/8/2022

Pembimbing II, 24/8/2022


Dr. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin
NIP 196001251988031001


Kanah, S.Pd., M.Hum
NIP 197004121998022001

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

Jl. 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 dibawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Puspa Awidya Utami
NIM : 1915823005
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN A’LA CARTE BREAKFAST OLEH WAITRESS PADA SOS
RESTAURANT DI ANANTARA SEMINYAK 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,



PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Pelayanan A'la Carte Breakfast Oleh Waitress Pada SOS Restaurant Di Anantara Seminyak Bali* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Pelayanan A'la Carte Breakfast* oleh Waitress Pada SOS Restaurant Di Anantara Seminyak Bali. Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan Penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan Penulis 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan Penulis kesempatan menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membimbing dan memberikan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membimbing dan memberikan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Terence, selaku General Manager di Anantara Seminyak Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Seminyak Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Putu Widyantari, selaku Human Resources Development di Anantara Seminyak Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Seminyak Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
10. Ibu Komang Puspawati, selaku Director Food and Beverage Department di Anantara Seminyak Bali yang telah memberikan izin dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Bapak David Surjono, selaku Restaurant Manager pada Food and Beverage Department yang telah memberikan izin dan membimbing serta motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Seluruh *Staff* di Anantara Seminyak Bali yang telah memberikan masukan dan informasi dalam menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Made Susila dan Ibu Ni Nyoman Suji, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan 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 ketidaksempurnaan. 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	Hal
COVER LUAR.....	i
COVER DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode Pengumpulan Data.....	5
2. Teknik Analisis Data.....	6
3. Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Pengertian Food and Beverage Department	8
C. Pengertian dan Jenis-jenis <i>Restaurant</i>	8
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	8
2. Jenis-jenis <i>Restaurant</i>	9

D. Pengertian Menu, Fungsi Menu, dan Jenis-jenis Menu	10
1. Pengertian Menu	10
2. Fungsi Menu	10
3. Jenis-jenis Menu	11
E. Pengertian Waitress dan Pelayanan	13
1. Pengertian Waitress.....	13
2. Pengertian Pelayanan	14
F. Jenis-jenis Pelayanan Makanan	14
G. Prosedur Pelayanan Makanan dan Minuman di <i>Restaurant</i>	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	20
1. Lokasi Hotel.....	20
2. Sejarah Hotel.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	22
1. Bidang Usaha	22
2. Fasilitas	26
C. Struktur Organisasi	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	32
A. Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> Oleh Waitress Pada SOS Restaurant di Anantara Seminyak Bali	33
1. Tahap Persiapan.....	33
2. Tahap Pelayanan	36
3. Tahap Akhir	45
B. Hambatan saat Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> Pada SOS Restaurant dan Solusi .	47
1. Hambatan saat Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i>	47
2. Solusi.....	48
BAB V PENUTUP.....	51
A. Simpulan	51
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Seminyak Suite Room.....	23
Gambar 3.2 Seminyak Ocean Suite Room.....	23
Gambar 3.3 Seminyak Pool Access Suite Room	23
Gambar 3.4 Moonlite Kitchen and Bar.....	25
Gambar 3.5 Sunset On Seminyak Restaurant	25
Gambar 4.1 <i>Grooming</i> FBS	34
Gambar 4.2 <i>Set Up Table</i>	35
Gambar 4.3 <i>Guest List</i>	35
Gambar 4.4 <i>Pocket Croissant</i>	36
Gambar 4.5 Menu <i>Unlimited Breakfast</i>	38
Gambar 4.6 <i>Captain Order</i>	40
Gambar 4.7 <i>Bill</i>	45
Gambar 4.8 <i>Prepare Bill</i>	45
Gambar 4.9 <i>Take Out Table Accessories</i>	46
Gambar 4.10 <i>Welcome Drink</i>	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tipe Kamar	22
Tabel 3.2. Kapasitas Restaurant	24

DAFTAR BAGAN

3.1 Bagan Struktur Organisasi Food and Beverage Service	28
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Anantara Seminyak Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di bawah naungan Minnor Internasional Group. Hotel ini dipimpin oleh seorang General Manager dan Director Manager disetiap *Department*. Di Anantara Seminyak Bali terdapat delapan *department*, diantaranya Food and Beverage Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Human Resource Department, Accounting/Finance Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, dan Security Department. Salah satu *department* yang paling berpengaruh terhadap keberlangsungan hotel adalah Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department dibagi menjadi dua section yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product. Untuk memenuhi kebutuhan tamu, penunjang kebutuhan tamu Hotel ini menyediakan dua *restaurant*, yaitu Sunset on Seminyak (SOS) Restaurant dan Moonlite Kitchen and Bar. Sunset on Seminyak (SOS) Restaurant berada di lantai dua, tepatnya berada di belakang lobby

hotel. *Restaurant* ini memiliki pemandangan Pantai Seminyak dan *pool access*. *Restaurant* ini dibuka untuk *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*. Moonlite Kitchen and Bar berada di *Rooftop* Anantara Seminyak Bali. *Restaurant* ini dibuka hanya untuk *dinner*. Untuk pelayanan *breakfast* di Sunset on Seminyak (SOS) *Restaurant* adalah pelayanan *A'la Carte*.

Pelayanan *A'la Carte* merupakan sistem pelayanan makanan atau minuman dimana tamu dapat memesan makanan atau minuman langsung kepada waiter/s. Pelayanan *A'la Carte Breakfast* di hotel ini memiliki keistimewahan yaitu menawarkan *set menu unlimited A'la Carte Breakfast*. Pada *A'la Carte Breakfast* di SOS *Restaurant* tamu akan diberikan *set menu* dengan 3 pilihan *item* di *starter*, 7 pilihan *item* di *main course*, 3 pilihan *item* di *dessert*, untuk *beverage coffee or tea* dan 4 pilihan *item* untuk *fresh juice*. Satu tamu dapat memilih 1 *set menu* untuk *first order*. Pada saat tamu melakukan *first order*, tamu hanya dapat memilih 1 *item* di *starter*, *main course*, *dessert* dan *one of coffee or tea* dan *one item for fresh juice*. Tamu dapat menambah pesanan lagi apabila *first order* sudah habis terlebih dahulu. Hal ini bertujuan untuk menghindari makanan yang terbuang secara sia-sia. System pelayanan *A'la Carte Breakfast* yang menawarkan *set menu*

unlimited ini bertujuan untuk menarik *walk-in guest* untuk sarapan di SOS Restaurant dan menarik minat tamu untuk menginap di Anantara Seminyak Bali, dengan sarapan yang menarik namun tidak menghabiskan banyak biaya seperti *buffet breakfast* pada kebanyakan hotel bintang 5 lainnya. Anantara Seminyak Bali menawarkan sistem pelayanan *A'la Carte* untuk *breakfast* agar makanan atau minuman yang disajikan untuk tamu itu *fresh from the oven*. Setelah tamu selesai memesan, tamu akan dihidangkan *welcome drink* dan *croissant*, bertujuan agar tamu tidak merasa kehausan dan kelaparan selama menunggu pesanan minuman dan makanan mereka dihidangkan. Selain itu Anantara Seminyak Bali juga menyediakan *A'la Carte Menu breakfast* dengan harga masing-masing per *item*.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh Waitress pada SOS Restaurant di Anantara Seminyak Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *A'la Carte Breakfast* di SOS Restaurant Anantara Seminyak Bali?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi oleh waitress pada saat melakukan pelayanan *A'la Carte Breakfast* pada SOS Restaurant di Anantara Seminyak Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh waitress di SOS Restaurant.
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh waitress pada saat melakukan pelayanan *A'la Carte Breakfast* pada SOS Restaurant di Anantara Seminyak Bali.
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Dan juga sebagai pengetahuan tambahan bagi Mahasiswa dalam membandingkan antara teori yang didapat di kampus dengan pengimplementasian di dunia industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat menjadi sumber informasi baru serta bahan bacaan baru bagi para Mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam mengetahui tentang pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh waitress pada SOS Restauant di Anantara Seminyak Bali.

c. Bagi Anantara Seminyak Bali

Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa menjadi media saran dan masukan bagi Anantara Seminyak Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi tamu di SOS Restaurant.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode mengobservasi SOP Pelayanan *A'la Carte Breakfast*, alat-alat yang digunakan, dan sistem pembayarannya.
- b. Metode Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan *staff* Food and Beverage Service. Adapun yang ditanyakan yaitu *set-up table*, *adjustment cutleries*, tahapan pelayanan *A'la Carte Breakfast*.

c. Studi Keperpustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang penulis gunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di Anantara Seminyak Bali.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, gambar dan kata-kata sehingga mudah untuk dipahami.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pokok pembahasan dan hambatan yang telah penulis uraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat 3 tahap dalam pelayanan *A'la Carte Breakfast* pada SOS Restaurant di Anantara Seminyak Bali, antara lain:
 - a. Tahap persiapan dibagi menjadi 2 yaitu tahap persiapan diri dan persiapan kerja. Tahap persiapan diri meliputi kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mempersiapkan diri yaitu 15 menit sebelum memasuki *outlet*. Adapun tahap persiapan kerja meliputi kegiatan-kegiatan yang dilakukan sesudah berada di *outlet* sebelum jam *operational*.
 - b. Tahap pelayanan merupakan tahap dilaksanakannya *operational* sesuai dengan standar operasional prosedur. Tahap pelayanan meliputi *greeting the guest, asking the room number, sitting the guest, taking order, offering welcome drink and croissant, serving food and beverage, check back and re-set up table, last order*.
 - c. Tahap akhir merupakan kegiatan-kegiatan pada saat *closing breakfast* yaitu pada pukul 10.30 am ke atas. Tahap akhir meliputi *preparing guest bill, say good bye and thank to the guest, take out all table accessories, polishing, preparing welcome drink*.

2. Hambatan yang dihadapi dan solusinya.

- a. Tamu sering pindah tempat duduk sebelum makanan dan minumannya keluar dari *kitchen*, yang membuat waitress kebingungan saat akan menghidangkannya dan cara mengatasinya adalah dengan menitipkan kembali makanannya ke *kitchen*.
- b. Kemampuan *listening* yang kurang baik dalam bahasa Inggris dan cara mengatasinya adalah dengan mengucapkan *I do apologize*, dan meminta bantuan ke senior.

B. Saran

Dari pengamatan penulis selama melakukan praktik kerja lapangan di Anantara Seminyak Bali, maka ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan, yaitu:

1. Seorang waitress sebaiknya mengenali tamu secara lebih mendalam dengan membuat catatan kecil tentang *profile* tamu, agar ketika tamu pindah tempat duduk seorang waitress lebih gampang mengenali tamu.
2. Seorang waitress sebaiknya memperbanyak kursus Bahasa Inggris khususnya pada *product knowledge* yang pengucapan namanya mirip.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Prasetyo, dan Widyaningsih. 2018. *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. Yogyakarta: Ruko Jambusari
- Andrikus, Amakora, Rymberthus A. 2015. *Pelaksanaan Standard Operational Procedure Di Department Food and Beverage*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mertayasa, Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Richard, Komar. 2016. *Hotel Management*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sujatno, Bambang, A. 2013. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: ANDI
- Sujatno, Bambang, A. 2015. *Hospitality secret skill, attitudes, and performance for restaurant manager*. Yogyakarta: ANDI
- Sulastiyono, Agus. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sihite, Richard. 2016. *Hotel Management (Pengelolaan Hotel)*. Surabaya: SIC
- Sambodo, Agus, dan Bagyono. 2017. *Dasar-dasar Perhotelan*. Yogyakarta: ANDI.
- Sultonsholehuddin. 2020. *Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*. Malang: Jurnal Universitas Islam Malang.