

Tugas Akhir

PENANGANAN BREAKFAST ADD ON MENU OLEH PRAMUSAJI PADA SUKU RESTAURANT DI CONRAD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Ketut Mei Hariska Pernami

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

Tugas Akhir

PENANGANAN BREAKFAST ADD ON MENU OLEH PRAMUSAJI PADA SUKU RESTAURANT DI CONRAD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Ketut Mei Hariska Pernami
2015823227

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023**

**PENANGANAN BREAKFAST ADD ON MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA SUKU RESTAURANT
DI CONRAD BALI**

Oleh:
Ni Ketut Mei Hariska Pernami
2015823227

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Perhotelan pada jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Dra. I.A. Kd.W. Damayanti M.Par
NIP. 196405011990112001

Pembimbing II,

S.N.Oka Tridharma S., S.Pd.,M.Hum

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 dibawah ini :

Nama : Ni Ketut Mei Hariska Pernami

NIM : 2015823227

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Gianyar

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN BREAKFAST ADD ON MENU OLEH PRAMUSAJI
PADA SUKU RESTAURANT DI CONRAD 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.

Gianyar, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Nama : Ni Ketut Mei Hariska Pernami

NIM : 2015823227

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 “PENANGANAN BREKFAST ADD ON MENU OLEH PRAMUSAJI PADA SUKU RESTAURANT DI CONRAD BALI” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan yang dilakukan oleh pramusaji dalam menangani breakfast add on menu di Suku restaurant pada Conrad 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 penulis sampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

4. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan motivasi selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Perhotelan kampus Gianyar.
5. Ibu Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana S.Pd., M.Hum selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini
7. Bapak Kevin Girard selaku General Manager di Conrad Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini
8. Ibu Ni Luh Putu Aryanti selaku Learning & Development Manager di Conrad Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini
9. Ibu Wayan Yatni selaku Manager pada Suku Restaurant di Conrad Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir
10. Seluruh staf Conrad Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Nengah Mastra dan Ibu Ni Nengah Sudiasih, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman teman di Jurusan Pariwisata pada DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima masukan saran serta kritikan yang membangun dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Gianyar, Juli 2023

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Penulis

DAFTAR ISI

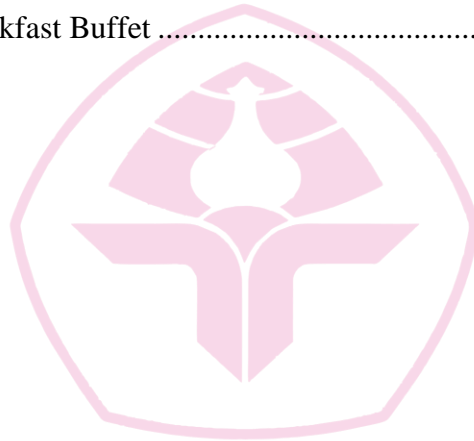
Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	12
A. Latar Belakang	12
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	17
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	18
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	19
2. Metode dan Teknik Analisis Data	20
3. Metode dan Teknik Penyajian Data	20
BAB II. LANDASAN TEORI	21
A. Hotel.....	21
1. Pengertian hotel	21
2. Klasifikasi hotel.....	21
B. Restoran.....	22
1. Pengertian restoran	22
2. Klasifikasi Restoran	23
C. <i>Food and Beverage Department</i>	25
1. Pengertian <i>food and beverage department</i>	25
D. Pramusaji.....	26
1. Pengertian pramusaji	26
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	26
E. Menu	28
1. Pengertian menu	28
2. Jenis-jenis Menu.....	28
F. Pengertian <i>Breakfast Add On Menu</i>	29
G. Pengertian Penanganan	30
H. Pengertian Breakfast	30
I. Pengertian Buffet	31

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	32
A. Lokasi dan Sejarah Conrad Bali.....	32
1. Lokasi Conrad Bali.....	32
2. Sejarah Hotel	32
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Conrad Bali.....	33
1. Bidang Usaha Conrad Bali	33
2. Fasilitas Conrad Bali	34
C. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	48
1. Struktur organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	48
2. Tugas dan Tanggung Jawab masing-masing jabatan	48
BAB IV. PEMBAHASAN.....	51
A. Penanganan <i>Breakfast Add On Menu</i> Oleh Pramusaji Pada Suku Restaurant Di Conrad Bali.....	51
1. Tahap Persiapan	51
2. Tahap Pelaksanaan	57
3. Tahap Penutupan	65
B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Pramusaji Pada Saat Penanganan <i>Breakfast Add On Menu</i> Pada Suku Restaurant Di Conrad Bali Dan Cara Mengatasinya.....	66
BAB V. PENUTUP	69
A. Simpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Hotel.....	32
Gambar 3. 2 Peta Conrad Bali	33
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	48
Gambar 4. 1 Absensi	52
Gambar 4. 2. Conrad Grooming Standart	54
Gambar 4. 3 Table Set Up.....	55
Gambar 4. 4 Guest In House List.....	58
Gambar 4. 5. Buffet Station	60
Gambar 4. 6. Breakfast add on menu.....	61
Gambar 4. 7 Bill Breakfast Buffet	64



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1. Jenis Kamar.....	34



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Jenis-jenis kamar
- Lampiran 2 : Restoran dan Bar
- Lampiran 3 : *Meeting Venue*
- Lampiran 4 : *Wedding Venue*
- Lampiran 5 : Jiwa Spa
- Lampiran 6 : *Lobby*
- Lampiran 7 : Fasilitas Lainnya
- Lampiran 8 : *Agilysys system*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar dalam sector pariwisata di Indonesia yang memiliki daya tarik tersendiri. Banyak wisatawan yang memilih untuk berlibur ke Bali karena keindahan alam dan keunikan budaya yang dimilikinya. Kentalnya budaya dan tradisi yang dimiliki menjadikan Bali sebagai primadona pariwisata yang terkenal hingga saat ini. Keunikan pulau Bali mulai dari tradisi, budaya, adat istiadat, tari-tarian hingga keindahan alamnya seperti pantai yang luas, lingkungan desa yang masih sejuk dan asri serta banyaknya tempat wisata yang menjadikan Bali sebagai pulau surgawi. Hingga saat ini pariwisata merupakan sektor utama yang ada di Bali dan sebagian masyarakatnya terjun dalam dunia usaha pariwisata. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan dan bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata. Terdapat berbagai macam perjalanan yang dilakukan wisatawan sesuai dengan tujuan mereka seperti liburan, perjalanan bisnis, dan lain sebagainya. Setiap wisatawan yang melakukan perjalanan wisata tentunya akan memerlukan akomodasi sebagai sarana untuk menginap selama menyelesaikan tujuan perjalanan wisata tersebut. Hal itu memicu pertumbuhan pariwisata yang semakin hari semakin berkembang di Bali.

Pesatnya perkembangan pariwisata di Bali memberikan pengaruh besar terhadap usaha perhotelan yang dapat dilihat dari banyaknya hotel yang tumbuh

dan berkembang, baik dari tingkat hotel melati hingga tingkat hotel berbintang 5. Pusat usaha perhotelan terletak di kawasan Bali bagian selatan salah satunya adalah daerah kawasan Nusa Dua. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas pada kamar, makanan dan minuman yang di pesan, melainkan menyangkut semua hal yang berkaitan dengan hotel seperti *laundry*, kolam berenang, *spa*, *gym*, dan lain sebagainya baik yang didalam maupun diluar ruangan. Selain itu peranan dari sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting untuk mengoperasikan sebuah hotel seperti melayani tamu dari proses pemesanan kamar, *check in*, *during stay* hingga *check out*.

Conrad Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di kawasan Nusa Dua dan merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa yang mengombinasikan antara pelayanan dengan produk. Untuk menunjang operasional, Conrad Bali dibagi menjadi beberapa departemen salah satunya adalah *food and beverage department* yang memiliki peran tak kalah penting dengan departemen lainnya. *Food and beverage departement* merupakan sumber pendapatan terbesar kedua setelah penjualan kamar yaitu melalui penjualan makanan dan minuman. Departemen ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Kedua bagian tersebut saling ketergantungan satu sama lain dan bekerja sama dalam operasional. Salah satu diantara 2 bagian tersebut yang memegang peran penting dalam menjual dan memberikan pelayanan kepada tamu

adalah *food and beverage service*. Oka dan Winia (2017:8) menyatakan bahwa, definisi *food and beverage service* secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait bagi para tamu baik yang tinggal di hotel maupun di luar hotel. Dari pengertian tersebut dapat dilihat bahwa *food and beverage service* merupakan salah satu bagian vital dari sebuah hotel dalam memberikan pelayanan mengenai makanan dan minuman kepada tamu.

Conrad Bali sebagai *Global Luxury Brand* dari *Hilton Worldwide* berupaya memberikan pelayanan yang mewah dan ramah kepada setiap tamu untuk menciptakan pengalaman yang tak terlupakan selama menginap. Untuk memenuhi kebutuhan tamu dalam hal makanan dan minuman, Conrad Bali menyediakan 2 *outlet* khusus bar yaitu Azure dan East Lobby Lounge serta 3 *outlet* restoran yaitu Suku restaurant, RIN Japanese restaurant dan Eight Degrees South Restaurant. Dari ketiga *outlet* restoran tersebut Suku restaurant dan RIN Japanese restaurant saja yang menyediakan pelayanan *breakfast* karena Eight Degrees South restaurant merupakan restoran khusus *dinner*. Apabila dilihat dari kapasitas, Suku restaurant mampu menampung kurang lebih 236 *seat* sedangkan RIN Japanese restaurant berkapasitas lebih sedikit dari Suku restaurant, selain itu apabila dilihat dari segi menu (*breakfast*) Suku restaurant menyediakan menu makanan dan minuman yang lebih lengkap dan lebih banyak dibandingkan dengan RIN restaurant pada *buffet station* saat *breakfast*. Setiap *outlet* yang terdapat di Conrad Bali memiliki ciri khas

nya tersendiri salah satunya adalah Suku restaurant yang memiliki ciri *Indonesian authentic*.

Suku restaurant merupakan main resto dari Conrad Bali yang menyediakan pelayanan *all day dining* dimulai dari *breakfast*, *lunch* hingga *dinner*. Oleh sebab itu, tak heran jika Suku restaurant memiliki berbagai macam menu baik *a'la carte* maupun *table d'hote*. Salah satu menu yang dimiliki Suku restaurant adalah *breakfast add on menu*. Suku restaurant sebagai *outlet* yang menyediakan pelayanan breakfast dengan *buffet* berupaya untuk memberikan lebih banyak pilihan makanan dan minuman melalui menu tersebut. Menurut bapak Mangku Diasa selaku *outlet supervisor* pada Suku restaurant di Conrad Bali, *breakfast add on menu* merupakan menu tambahan berbentuk *a'la carte* yang khusus disediakan pada saat *breakfast* dan sudah termasuk dengan *breakfast package* sehingga tamu tidak perlu membayar lagi untuk makanan atau minuman yang mereka pesan dari menu tersebut. Menu tersebut disediakan pada setiap meja untuk memudahkan tamu dalam mengakses menu tersebut pada saat sarapan. *Breakfast add on menu* memiliki variasi makanan dan minuman tersendiri seperti salah satu contohnya yaitu olahan telur yang biasanya tersedia di *buffet station* hanya *omelete*, *fried egg* atau *scramble* namun pada *breakfast add on menu* tamu dapat memesan olahan telur lainnya seperti *poach egg*, *egg benedict* maupun *egg burrito*. Begitu juga dengan minuman, pada *buffet station* yang disediakan adalah *water*, *chill juice* dan *fresh juice*, namun tamu juga dapat memesan berbagai macam minuman lainnya yang tertera dalam menu.

Pramusaji atau *waiter/waitress* memegang peranan yang sangat penting dalam melayani tamu. Suku restaurant memiliki kapasitas yang besar dan luas, Suku restaurant dibagi menjadi 12 *section* (bagian) yang mencakup area di dalam dan luar restoran, *bale* serta *smoking area*. Untuk memastikan setiap tamu mendapatkan pelayanan yang prima, pramusaji ditugaskan di masing-masing *section* tersebut untuk menangani permintaan tamu salah satunya adalah makanan atau minuman pada *breakfast add on menu*. Karena makanan dan minuman pada menu tersebut tidak disediakan di *buffet station* maka pramusaji perlu melakukan *taking order* dengan tamu. Pramusaji yang mendapatkan tugas untuk memegang *section* diuntut agar memiliki kemampuan yang handal baik itu dalam berbicara dengan tamu maupun pengetahuan mengenai produk yang disediakan sehingga mampu untuk memberikan informasi mengenai *breakfast add on menu* tersebut pada saat *taking order* dengan tamu. Pramusaji diharapkan untuk mampu melayani tamu dimulai dari menawarkan *breakfast add on menu*, merekomendasikan makanan atau minuman, *taking order*, mengirim pesanan ke *kitchen*, hingga menyajikan makanan atau minuman dengan *bold service* sesuai dengan *brand personality* Conrad Bali. Mengingat Suku restaurant merupakan restoran yang menyediakan *buffet breakfast* dan *breakfast a'la carte menu* yang disebut dengan *breakfast add on menu*, menyebabkan pramusaji yang bertugas di dalam menangani *buffet breakfast* juga harus menangani tamu yang ingin memesan *breakfast add on menu*. Adanya pelayanan tambahan yang harus dilakukan oleh pramusaji pada saat *buffet breakfast* berupa *breakfast add on menu* menyebabkan penulis tertarik untuk

membahasnya menjadi Tugas Akhir dengan judul **“Penanganan Breakfast Add On Menu Oleh Pramusaji Pada Suku Restaurant Di Conrad Bali”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan adalah :

1. Bagaimanakah penanganan *breakfast add on menu* oleh pramusaji pada Suku restaurant di Conrad Bali?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi pramusaji pada saat penanganan *breakfast add on menu* pada Suku restaurant di Conrad Bali dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu ;

- a. Menjelaskan penanganan *breakfast add on menu* oleh pramusaji pada Suku restaurant di Conrad Bali
- b. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pramusaji pada saat penanganan *breakfast add on menu* pada Suku restaurant di Conrad Bali dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan penulisan tugas akhir

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

a. Bagi mahasiswa

1. Sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar sehingga mahasiswa dapat lulus tepat pada waktunya,
2. Untuk memperluas wawasan, menambah pengetahuan, meningkatkan kemampuan serta mengetahui secara mendetail mengenai penanganan *breakfast add on menu* pada Suku restaurant di Conrad Bali

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

1. Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang nantinya akan bermanfaat untuk menambah pengetahuan para pembaca tentang penanganan *breakfast add on menu*,
2. Menilai batas kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan kreativitas melalui penulisan tugas akhir

c. Bagi Conrad Bali

Tugas akhir ini mampu menjadi saran dan masukan untuk *food and beverage service department* pada Conrad Bali khususnya pramusaji di Suku restaurant dalam menangani *breakfast add on menu* sehingga diharapkan mampu untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode. Adapun metode tersebut adalah sebagai berikut.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya memperoleh dan mengumpulkan data penulis menggunakan 3 metode pengumpulan data yaitu:

a. Metode observasi

Metode observasi adalah cara pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung pada objek penelitian. Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara datang ke Suku Restaurant untuk melihat penanganan *breakfast add on menu*. Selain itu penulis juga terlibat langsung dalam menangani *breakfast add on menu*.

b. Metode wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan *interview* atau tanya jawab dengan narasumber terkait objek penelitian. Pada metode wawancara ini penulis lakukan dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada bapak Mangku Diasa selaku *outlet supervisor* di Suku restaurant dan bagian yang bersangkutan sehingga memperoleh informasi yang cukup berkaitan dengan penanganan *breakfast add on menu* oleh pramusaji di Suku restaurant.

c. Metode studi kepustakaan

Metode studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku, artikel, yang berkaitan mengenai penanganan *breakfast add on menu*. Metode ini dilakukan dengan mencari referensi Tugas Akhir alumni jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali dan membaca buku-buku yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan seperti teori-teori tentang penanganan *breakfast add on menu* oleh pramusaji serta data mengenai Conrad Bali.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan pada penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menganalisis, menggambarkan atau mendeskripsikan data yang diperoleh secara lebih spesifik, transparan dan mendalam.

3. Metode dan Teknik Penyajian Data

Metode dan teknik penyajian data yang penulis gunakan pada tugas akhir ini yaitu metode formal dan informal. Metode penyajian data secara formal adalah penyajian data menggunakan gambar, tabel, atau simbol-simbol. Sedangkan Metode penyajian data informal yaitu penyajian hasil analisis dengan kata-kata biasa yang singkat, padat, jelas dan terstruktur mengenai pelayanan tamu dengan *breakfast add on menu* oleh pramusaji pada Suku restaurant di Conrad Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas mengenai Penanganan *Breakfast Add On Menu* Oleh Pramusaji Pada Suku Restaurant Di Conrad Bali, maka dapat disimpulkan bahwa penanganan menu tersebut terdiri dari 3 tahap, yaitu :

1. Tahap persiapan yang merupakan tahap awal sebelum *breakfast* di buka. Diawali dengan persiapan diri seperti melakukan absensi, mempersiapkan diri dengan menggunakan *uniform* sesuai dengan *grooming standart*. Kemudian dilanjutkan dengan persiapan area kerja yaitu menyiapkan *buffet station, set up table, preparation side stand*, serta persiapan untuk di bar.
2. Tahap pelaksanaan merupakan tahap penting dalam operasional, dimulai dari menyapa tamu, mengecek *guest in house list*, menanyakan kopi atau teh, menawarkan menu, merekomendasikan menu, *taking order*, mengkonfirmasi pesanan tamu, mengirim pesanan tamu baik ke *kitchen* maupun ke *bar*, mengecek pesanan tamu hingga menyajikan pesanan tamu, membersihkan meja tamu serta *reset-up table*.
3. Tahap penutup merupakan tahap terakhir yaitu dengan *closing breakfast* 15 menit setelah *hostess* melakukan *last order*. Adapun yang dilakukan seperti menutup *buffet*, mengambil *sugar bowl* kemudian mempersiapkan meja untuk *lunch*. Dilanjutkan dengan *polishing cutleries, cup, saucer*, gelas-gelas,

membersihkan *placemate*, melipat napkin, *general cleaning* serta *double check* area restoran dan memastikan persiapan *breakfast* besok telah lengkap. Dan yang terakhir adalah *briefing* sebelum mengakhiri *shift* pagi dan memulai *shift* sore dengan membahas mengenai *guest satisfaction today*, pemberian *training* mengenai *brand personality* Conrad Bali dan *role play* mengenai *sequence of service* kepada *trainee* dan *daily worker*.

B. Saran

Berdasarkan hasil observasi dan kendala-kendala yang dihadapi pramusaji dalam Penanganan *Breakfast Add On Menu* Pada Suku Restaurant Di Conrad Bali, berikut penulis memberikan saran sebagai masukan bagi Conrad Bali.

1. Mengadakan pelatihan secara berkala dalam menggunakan *Agilysys system* untuk memudahkan pramusaji dalam mengirim pesanan ke *kitchen*.
2. Mengadakan *food and beverage tasting* untuk makanan atau minuman yang baru agar pramusaji mengetahui bahan dan rasa dari setiap makanan dan minuman sehingga mampu untuk memberikan informasi mengenai makanan atau minuman kepada tamu.
3. Rutin menghitung dan melakukan *inventory* untuk semua peralatan makan, *plunger* dan *tray* setiap hari pada akhir *shift* pagi untuk mengetahui barang yang rusak ataupun hilang dan menyimpan peralatan tersebut di ruang terkunci.
4. Menambah jumlah *daily worker* di Suku restaurant ketika tingkat hunian kamar di Conrad Bali tinggi.
5. Memberikan pelatihan atau kursus Bahasa Cina atau Mandarin bagi pramusaji yang kurang tidak menguasai Bahasa tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Apandi, N. D., & Baharta, E. (2015). Tinjauan Tentang Penyajian Buffet Breakfast Di Harris Hotel And Convention Bandung. *eProceedings of Applied Science*, 1(3).
- Anggraini, S. (2014). Pengaruh Pelayanan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Restoran Narendra The Sunan Hotel Solo.
- Chair, Ira Meirina, Pramudia, Heru. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Penerbit Kencana
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. Denpasar: Politeknik Negeri Bali
- Darma Oka, I Made dan Winia, I Nyoman, (2017). "Pelayanan Prima Di Restoran Internasional". Surabaya: PARAMITA
- https://www.hiltonhotels.com/id_ID/indonesia/conrad-bali/ (diakses pada 20 April 2023)
- <https://jdih.maritim.go.id/permenparekraf-no-pm53-tahun-2013> (Diakses pada 29 April 2023)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Pengertian Penanganan.
<https://kbbi.web.id/penanganan> (diakses pada 3 Mei 2023)
- Kurniawan, wawan. 2015. *Dampak Sosial Ekonomi Pembangunan Pariwisata Umbul Sidomukti Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Komar, Richard.2016. *Hotel Management Cetakan Kedua*. Jakarta: PT Gramedia
- Luturlean, B. S., & Se, M. M. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata*. Humaniora.
- Novytsari, N. K. P., Kanah, K., & Triyuni, N. N. (2022). *Penanganan Tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Pradana, G. Y. K. (2019). *Sosiologi pariwisata*.

Pradiatiningtyas, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 8(2), 490049.

Sunarta, Nyoman dan Sukma Arida, Nyoman (2017). *Pariwisata Berkelanjutan*. Denpasar : Cakra Press.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

