

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST
OLEH WAITER/WAITRES PADA
VILLAGE SQUARE RESTAURANT
DI HOTEL ANDAZ BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Tio

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST
OLEH WAITER/WAITRESS PADA
VILLAGE SQUARE RESTAURANT
DI HOTEL ANDAZ BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Komang Tio
NIM 2015823233

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

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST
OLEH WAITER/WAITRESS PADA
VILLAGE SQUARE RESTAURANT
DI HOTEL ANDAZ BALI**

Oleh

I Komang Tio
NIM 2015823233

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. I Nyoman Kanca, M.Par
NIP 196012311990111001


A.A Gede Putra Dwi Arthajaya, S.Si,M.Kom
NIP

Disahkan oleh
Ketua Jurusan Pariwisata



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 Tlp.(0361) 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Komang Tio

Nim : 2015823233

Program Studi : D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN A’LA CARTE BREAKFAST
OLEH WAITER/WAITRESS PADA
VILLAGE SQUARE RESTAURANT
DI HOTEL ANDAZ 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 ,14 April 2023

Yang membuat Pernyataan,



Nama : I Komang Tio

NIM : 2015823233

PS : D-3 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 ini yang berjudul PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS PADA VILLAGE SQUARE DI HOTEL ANDAZ BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* Oleh *Waiter/Waitress* pada Village Square Restaurant di Hotel Andaz 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.e, Com. 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 Politeknik Negeri Bali
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.,Par., M.Par. selaku Kaprodi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
6. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan masukan, motivasi dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Anak Agung Gede Putra Dwi Arthajaya, S.Si,M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan ,motivasi dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini
8. Bapak Marc Walz selaku *General Manager* di Andaz Bali yang telah memberikan kesempatan Kepada penulis untuk mengambil data dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Tommy Irawan Ibrahim selaku *Director Food & Beverage Service* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data data dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Hery Suwadi Kusuma selaku *Restaurant Manager* di Andaz Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengambil data dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh Staf Andaz Bali yang telah bersedia memberikan penjelasan dan membimbing penulis.

12. Bapak I Made Suwasta dan Ibu Made Suwiani selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat selama menepuh pendidikan dan menyusun Tugas Akhir ini.

13. Teman – teman Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak 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, kritik dan saran 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gianyar, 14 April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	5
1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	5
2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	6
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	7
1. Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Teknik Analisis Data.....	8
3. Teknik Penyajian Hasil Analisis Data	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Restoran.....	14
1. Pengertian Restoran	14
2. Klasifikasi Restoran	14
C. Menu.....	17
1. Pengertian Menu	17
2. Klasifikasi Menu	18

D. Breakfast.....	20
1. Pengertian <i>Breakfast</i>	20
2. Jenis-Jenis <i>Breakfast</i>	21
E. <i>Waiter/Waitress</i>	22
1. Pengertian <i>Waiter/Waitress</i>	22
2. Kualifikasi <i>Waiter/waitres</i>	23
F. Pelayanan	24
1. Pengertian Pelayanan	24
2. Jenis-Jenis Sistem Pelayanan Restoran.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	29
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	29
1. Lokasi Hotel.....	29
2. Sejarah Hotel.....	29
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	30
1. Bidang Usaha	30
2. Fasilitas Hotel	31
C. Struktur Organisasi.....	42
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
A. Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> oleh <i>Waiter/waitress</i> pada Village Square Restaurant di Hotel Andaz Bali.....	44
1. Tahap Persiapan	44
2. Tahap Pelaksanaan	51
3. Tahap Akhir (<i>Closing</i>)	59
B. Hambatan yang dihadapi oleh <i>Waiter/waitress</i> dalam memberikan Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> pada Village Square Restaurant di hotel Andaz Bali dan cara mengatasinya.....	60
BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan	62
1. Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> oleh <i>Waiter/waitress</i> pada Village Square Restaurant di Hotel Andaz Bali.....	62

2. Hambatan yang dihadapi oleh <i>Waiter/waitress</i> dalam memberikan Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> pada Village Square Restaurant di hotel Andaz Bali dan cara mengatasinya.....	63
B. Saran	64
1. Untuk Andaz Bali.....	64
2. Untuk Politek Negeri Bali Kampus Gianyar.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 <i>Signature room</i>	31
Gambar 3. 2 <i>Deluxe room</i>	32
Gambar 3. 3 <i>Premium room</i>	32
Gambar 3. 4 <i>Suite room</i>	33
Gambar 3. 5 <i>Garden villa</i>	33
Gambar 3. 6 <i>Beach villa</i>	34
Gambar 3. 7 Wok-wok Restaurant	34
Gambar 3. 8 Fire fox Restaurant	35
Gambar 3. 9 Deli and bakery	35
Gambar 3. 10 Blue oven	36
Gambar 3. 11 Fisherman Club & Restaurant	36
Gambar 3. 12 Shanka Spa	37
Gambar 3. 13 Lobby Lounge Andaz Bali	37
Gambar 3. 14 Private dining room	38
Gambar 3. 15 Gym	38
Gambar 3. 16 Kemu Mai Kids club	39
Gambar 3. 17 Shanti pool	39
Gambar 3. 18 Meeting Room	40
Gambar 3. 19 Delod courtyard	41
Gambar 3. 20 Alun-alun Village Square	41
Gambar 3. 21 Struktur <i>Food and Beverage Service</i>	42
Gambar 4. 1 Absensi <i>Finger frint</i>	45
Gambar 4. 2 <i>Uniform F & B Service Andaz Bali</i>	46
Gambar 4. 3 Papan Village Squire <i>breakfast</i>	47
Gambar 4. 4 <i>Captain order</i> dan pulpen	47
Gambar 4. 5 <i>Set cutleries</i> untuk <i>breakfast</i>	48
Gambar 4. 6 <i>Tray for service</i>	48

Gambar 4. 7 <i>Automatic coffee machine</i>	49
Gambar 4. 8 <i>Trolley for clear-up</i>	49
Gambar 4. 9 <i>Sugar bowl, cup, saucer</i>	50
Gambar 4. 10 <i>Set-up breakfast Village Square Restaurant</i>	50
Gambar 4. 11 <i>Breakfast report</i>	51
Gambar 4. 12 <i>Filling order to micros</i>	54
Gambar 4. 13 <i>Proses polishing cutleries</i>	60



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Guest list* Andaz Bali

Lampiran 2 *Breakfast menu* Village Square Restaurant

Lampiran 3 Makanan untuk breakfast

Lampiran 4 ice latte

Lampiran 5 *Hot* cappucino

Lampiran 6 *printer*

Lampiran 7 *Set-up breakfast*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Andaz Bali merupakan sebuah hotel *resort* yang pertama kali didirikan di Indonesia dan merupakan *Andaz brand* kedua yang dibangun di Asia Tenggara setelah Andaz Singapore. Hotel ini merupakan properti dan konsep dari Hyatt dengan *brand* “Andaz”. Andaz Bali menawarkan nuansa kehangatan desa adat tradisional dan budaya Bali dalam kemasan yang modern (*Modern Interpretation of Traditional Balinese Village Concept*). Andaz Bali merupakan sebuah hotel Bintang 5 yang berada di kawasan Sanur tepatnya di jalan Danau Tamblingan, Sanur Denpasar Selatan. Hotel diresmikan pada tanggal 9 April 2021, hotel ini dikelilingi oleh beragamnya kebun yang sangat luas. Andaz Bali merupakan salah satu hotel yang memberikan pelayanan akomodasi yang mewah dan tentunya sangat nyaman untuk tamu yang dilengkapi berbagai fasilitas. Andaz Bali memiliki 149 kamar termasuk 18 *Garden Villas*, dan 4 *Beach Villas*, untuk melengkapi kebutuhan tamu selama menginap di hotel memiliki beberapa fasilitas, yaitu *restaurant, lounge, kids club, swimming pool, spa, gym, free Wi-Fi, sundeck*. Selain fasilitas tersebut Andaz Bali juga memberika pelayanan *airport transfer* kepada tamu yang menginap di hotel, Andaz Bali memiliki beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda serta dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan hotel di antaranya *Human Resource Department*,

Front Office Department, Housekeeping Department, Finance Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Purchasing Department, Security Department, Engineering Department, dan Food and Beverage Department.

Selain akomodasi Andaz Bali juga memberikan pelayanan makanan dan minuman yang tersedia di restoran. “Restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi oleh pelanggan, sebagai kebutuhan yang sangat mendasar akan makan dan minum dalam rangka memulihkan kembali suatu kegiatan sehingga staminanya bisa kembali seperti semula” (Winia dan Oka, 2017:35). Andaz Bali memiliki 2 *outlet* restoran yaitu Fisherman Club dan Village Square Restaurant.

Village Square merupakan restoran yang memberikan pelayanan makanan dan minuman untuk *breakfast, lunch, dinner, supper*. Restoran ini memiliki daya tarik tersendiri yang membuat para tamu berdatangan ke restoran untuk menikmati makanan dan minuman yang disediakan. Daya tarik tersebut dapat dilihat dari *design interior* yang menghadirkan konsep Bali modern 20 tahun ke depan yang di mana terinspirasi dari sebuah pedesaan di Bali, Village Square juga memiliki lokasi yang strategis di mana letaknya berada berdekatan dengan *lobby* dan kamar tamu dan restoran ini menghadap ke alun-alun hotel, serta restoran ini memiliki kapasitas tempat duduk 239 orang. Village Square Restaurant memiliki 4 *outlet* restoran yang menawarkan pilihan menu Indonesia, *Asian Meat Grilled Shop, Mediteranian*. Village Square Restaurant memberikan pelayanan makanan dan minuman setiap hari selama 24 jam waktu operasional restoran yang paling padat adalah saat

melayani makan pagi atau *breakfast*. *Breakfast* dimulai dari pukul 06.30 pagi sampai dengan 11.00 pagi. Sistem makan pagi atau *breakfast* yang digunakan di restoran ini adalah *a'la carte*.

Secara umum pelayanan *breakfast* biasanya dilakukan dengan *buffet* namun, restoran ini memiliki konsep makan pagi atau *breakfast* yang unik dengan menggunakan *a'la carte* dikarenakan setiap hotel memiliki konsep dan cara pelayanan yang berbeda. Kebetulan Andaz Bali menggunakan sistem *a'la carte* untuk menciptakan pelayanan yang unik dan berbeda dari yang lain.

Menurut beberapa staf di Village Square Restaurant menyatakan bahwa keunikan dari *breakfast* di Andaz Bali yaitu di mana tamu akan mendapatkan menu *package breakfast a'la carte* dengan konsep *unlimited food & beverage* dengan harga 320k⁺⁺/person, tamu dapat memesan berbagai macam hidangan *breakfast* sepuasnya selama jam operasional *breakfast*, di restoran ini pelayanan *breakfast* menggunakan *a'la carte* atau *table service*. Tamu dapat memesan hidangan *breakfast* yang sudah tertera di menu seperti berbagai macam roti (*white toasts*, *croissant*, *vanilla danish*, *frech toast*, dan aneka macam roti lainnya), salad (*green salad*, *cucumber salad*, *potato salad*, *mixed salad*), buah-buahan (semangka, nanas, melon, apel, salak, anggur dan buah segar lainnya), kopi (*americano*, *long black*, *latte*, *maciatho*), teh (*camomail*, *black chai*, *blue calming*), jus (*papaya*, *watermelon*, *green detox*, *morning will power*, *orange*, *pinaple*), jamu, sereal sosis, *bacon*, bubur, nasi goreng, mie goreng dan olahan telur yang dimasak secara langsung oleh *commis chef* di hadapan tamu.

Selain hidangan, tersebut, tamu juga dapat memesan makanan utama atau *main course* seperti soto Madura, *egg benedict*, kwetiau goreng, *pancake*. Hidangan tersebut akan langsung diproses dan disajikan secara langsung oleh *waiter/waitress*. Hidangan tersebut dapat dipesan sepuasnya oleh tamu saat makan pagi atau *breakfast*. Oleh sebab itu, dengan adanya sistem *a'la carte breakfast* tamu juga mendapatkan perhatian lebih dari *waiter/waitress* yang bertugas. Menurut Oka dan Winia, (2017:51) “*Waiter/waitress* ialah karyawan/karyawati yang bertugas menunggu tamu, membuat tamu merasa sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya”.

Dalam memberikan pelayanan, peranan *waiter/waitress* sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada tamu, karena tamu yang menginap di hotel tentunya memiliki ekspektasi terhadap pelayanan yang akan mereka dapatkan. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan agar dapat menyenangkan serta memenuhi apa saja yang menjadi kebutuhan, keinginan dan ekspektasi tamu maka dibutuhkan pramusaji yang profesional untuk melayani tamu agar dapat mencegah terjadinya *complaint* yang nantinya dapat menurunkan citra hotel. *Waiter/waitress* juga mempunyai tugas *handling table reservation, effectively controlling the flow of guest, provide warm welcome to guest*.

Oleh sebab itu *waiter/waitress* harus terlatih secara profesional, memahami pelayanan *a'la carte* atau *table service*, serta mematuhi *standard operational procedure* yang telah ditetapkan oleh hotel. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik mengangkat judul tugas akhir dengan judul “Pelayanan *A'la Carte*

Breakfast oleh Waiter/Waitress Pada Village Square Restaurant di Hotel Andaz Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana cara *waiter/waitress* memberikan pelayanan *A'la Carte Breakfast* pada Village Square Restaurant di hotel Andaz Bali?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *A'la Carte Breakfast* dan bagaimana cara mengatasinya pada Village Square Restaurant di hotel Andaz Bali?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara *waiter/waitress* memberikan pelayanan *a'la carte breakfast* pada Village Square Restaurant di hotel Andaz Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang didapat dalam memberikan pelayanan *a'la carte breakfast* dan bagaimana cara mengatasinya pada Village Square Restaurant di hotel Andaz Bali.

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun kegunaan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program D-3 jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, serta menjadi tolak ukur dalam penerapan pendidikan yang didapatkan di bangku kuliah dan di lapangan. Selain itu mahasiswa juga diharapkan dapat memiliki wawasan yang luas mengenai apa yang telah diperoleh melalui bangku kuliah maupun dunia industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai pedoman bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata yang akan menyusun tugas akhir. Selain itu tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar khususnya Jurusan Pariwisata yang berkaitan dengan *Food and Beverage Service*.

c. Bagi Andaz Bali.

Sebagai bahan masukan untuk Andaz Bali khususnya *Department Food And Beverage Service*, yang nantinya menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji kepada tamu.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Pada penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, dalam menganalisis data dan juga dalam penyajian data nantinya, adalah sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data

Adapun upaya pengumpulan data penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data yang akan digunakan yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi.

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan upaya mengamati dan turun langsung melibatkan diri sendiri dalam operasional restoran.

b. Metode Wawancara.

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada narasumber, dalam metode ini penulis melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada senior atau staff *Food and Beverage Service Departement* untuk mendapatkan data dan informasi sebagai bahan penulisan Tugas Akhir.

c. Metode Studi Pustaka.

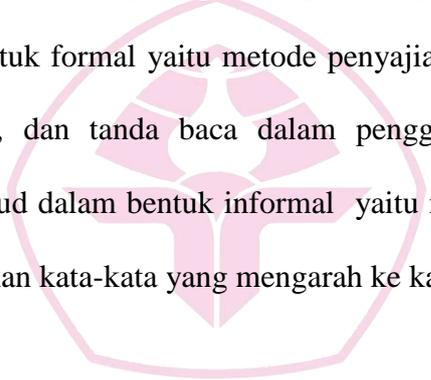
Studi Pustaka Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca, dan mengumpulkan informasi terkait dengan penelitian, dengan metode ini penulis mencari referensi pada buku yang memuat tentang *Food and Beverage Service*, serta dari Tugas Akhir para alumni Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif dengan menjelaskan dan memaparkan secara sistematis sesuai dengan apa yang didapat saat melakukan Praktik Kerja Lapangan di Andaz Bali mengenai pelayanan *a'la carte breakfast* pada Village Square Restaurant di hotel Andaz Bali.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode penyajian analisis data yang penulis gunakan yaitu dalam bentuk formal dan informal dalam bentuk formal yaitu metode penyajian data dengan kata-kata yang jelas, tabel, foto, dan tanda baca dalam penggabungan hasil analisis, sedangkan yang dimaksud dalam bentuk informal yaitu metode teknik penyajian analisis data menggunakan kata-kata yang mengarah ke kata biasa.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BABV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh *Waiter/waitress* pada Village Square Restaurant di Hotel Andaz Bali maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh *Waiter/waitress* pada Village Square Restaurant di Hotel Andaz Bali

Pada pelayanan *A'la Carte breakfast* memiliki tiga tahapan yang harus dilaksanakan. Adapun tahapan-tahapan yang dimaksud, sebagai berikut:

a. Tahap persiapan

Persiapan diri dapat dibagi menjadi 2 yaitu:

- 1) Tahap persiapan diri, tahap persiapan diri hal yang penting harus dilakukan adalah standar etika berpenampilan dan persiapan diri sebelum bekerja.
- 2) Persiapan operasional kerja yaitu melakukan segala keperluan yang diperlukan untuk memperlancar operasional pelayanan *breakfast*.

b. Tahapan Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh *waiter/waitress* Village Square Restaurant adalah mulai dari menyambut tamu, menyajikan makanan dan minuman, pembayaran, hingga tamu meninggalkan restoran serta memberikan ucapan terimakasih kepada tamu

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir yang harus dilakukan *waiter/waitress* adalah merapikan meja kursi, melakukan *clear-up*, hingga *polishing* dan melakukan persiapan untuk *breakfast* besok paginya.

2. Hambatan yang dihadapi oleh *Waiter/waitress* dalam memberikan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* pada *Village Square Restaurant* di hotel *Andaz Bali* dan cara mengatasinya

Dalam memberikan pelayanan terdapat beberapa hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *a'la carte breakfast*.

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *waiter/waitress* tersebut diantaranya:

a. Kurangnya jumlah *cutleries* karena pihak *steward* yang lambat mencuci *cutleries*

Kurangnya *cutleries* ini menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada para tamu. Cara mengatasi kurangnya jumlah *cutleries* adalah dengan langsung mencuci *cutleries* tersebut karena biasanya *steward* akan menunggu *cutleries* sampai terkumpul banyak baru dicuci.

b. Kurangnya sumber daya manusia ketika *high season*

kurangnya jumlah *waiter/waitress* yang ada di restoran sehingga pesanan tamu sering terlambat. Cara mengatasinya adalah dengan menambah tenaga kerja di restoran baik itu *daily worker*, ataupun *training* agar tidak menimbulkan komplain.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan pada Village Square Restaurant di Hotel Andaz Bali, Khususnya dalam memberikan pelayanan dengan *a'la carte breakfast*, ada beberapa saran yang ingin penulisi sampaikan yaitu:

1. Untuk Andaz Bali

Pada saat operasional pelayanan *breakfast waiter/waitress* mengalami kewalahan dalam menyajikan makanan dan minuman karena kurangnya jumlah *waiter/waitress* di restoran. sebaiknya pihak Andaz Bali menambah tenaga kerja baik itu *daily waoker*, ataupun *training* agar dapat memperlancar operasional dan meminimalisir terjadinya komplain akibat keterlambatan penyajian makanan dan minuman

2. Untuk Politek Negeri Bali Kampus Gianyar

Penulis berharap agar lebih banyak memberikan kesempatan bagi mahasiswanya untuk melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan dan memberikan pengetahuan materi tentang alat teknologi seperti *EDC machine* sehingga mahasiswa mengetahui dan mengoperasikan alat-alat yang biasa ada di hotel tidak hanya mengetahui teori saja namun dapat mempraktikkan secara langsung untuk menambah wawasan di dunia industri pariwisata

DAFTAR PUSTAKA

- Armaniah, Henny, Amas Marthani Sari, dan Yusuf Faif. 2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Honda Tangerang*”. Vol. 2 No.2. <https://repository.bsi.ac.id> (diakses Pada Tanggal 25 Mei 2023).
- Atmojo, Widodo dan Siti Fausiah. 2016. *Profesional Waiter Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. 2017. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Fadlhi, Aulia. 2018. *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mifidah, Lina, dan Eka Racmawati. 2020. *Buku Ajar Seputar Food and Beverage Service*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Oka, I Made Darma, dan I Nyoman Wina. 2017. *Pelayanan prima di Restoran Internationl*. Surabaya: Paramita.
- Pratomo, Ilham Virgiawan, dan Estikowati. 2017. “*Pentingnya Variasi Breakfast Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Horison Ultima Malang*”. Vol. 2 No. 1. <https://eprints.unmer.ac.id> (diakses pada tanggal 25 Mei 2023).
- Riyadi, Heru, Anwari Masatip, dan Budi Wibowo. 2020. *Pengetahuan Menu*. Bandung: CV Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggara Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: CV Alpabeta.
- Sinaga, Firman. 2018. *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi.
- Surya, Febri. 2019. *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Widiyastuti, Agnes Riska. 2021. “*Penanganan Buffet Breakfast untuk Tamu oleh Pramusaji Pada Era New Normal di Grain Restaurant Hilton Bali*”. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali.