

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TAMU BREAKFAST OLEH
WAITER/WAITRESS PADA ANDONG TERAS RESTAURANT
DI ELEMENT BY WESTIN UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Putu Deva Aryawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TAMU BREAKFAST OLEH
WAITER/WAITRESS PADA ANDONG TERAS RESTAURANT
DI ELEMENT BY WESTIN UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Luh Putu Deva Aryawati
NIM 2015823276**

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

**PENANGANAN TAMU BREAKFAST OLEH
WAITER/WAITRESS PADA ANDONG TERAS RESTAURANT
DI ELEMENT BY WESTIN UBUD**

Oleh
Ni Luh Putu Deva Aryawati
NIM 2015823276

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

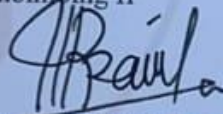
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Drs. I Ketut Suarja, M.Si
NIP 196212311993031013

Pembimbing II



Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd.,M.Pd.
NIP -

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

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 di bawah ini :

Nama : Ni Luh Putu Deva Aryawati

NIM : 2015823276

Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PENANGANAN TAMU BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS PADA
ANDONG TERAS RESTAURANT
DI ELEMENT BY WESTIN UBUD**

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, 24 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Putu Deva Aryawati

NIM : 2015823276

PS : D III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena berkat anugrah-Nya, sehingga penulisan tugas akhir ini yang berjudul PENANGANAN TAMU BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS PADA ANDONG TERAS RESTAURANT DI ELEMENT BY WESTIN UBUD ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini telah disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan penulis pada Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Selain itu, penulisan tugas akhir ini untuk menguraikan Penanganan Tamu *Breakfast* oleh *Waiter/Waitress* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan, saran-saran dan informasi yang sangat berguna kepada penulis, terutama kepada yang terhormat:

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 Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan informasi dan bimbingan kepada penulis.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.,M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang sudah banyak membantu penulis dengan sabar memberikan informasi, motivasi dan arahan.
6. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku Pembimbing I yang sangat membantu penulis dalam penulisan tugas akhir ini dan juga memberikan informasi, motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung serta sangat berperan membimbing dalam pembuatan tugas akhir ini.
7. Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd.,M.Pd. selaku Pembimbing II yang sangat membantu penulis dalam penulisan tugas akhir ini dan juga memberikan informasi, motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung serta sangat berperan membimbing dalam pembuatan tugas akhir ini.
8. I Nengah Sukara selaku *Restaurant & Bar Manager* Element by Westin Ubud yang telah memberikan motivasi, membimbing dan memberikan penulis informasi yang berkaitan dengan penyusunan dan penulisan tugas akhir ini.

9. Anak Agung Rai Mahesa selaku *Supervisor* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud yang telah memberikan motivasi, membimbing dan memberikan penulis informasi yang berkaitan dengan penyusunan dan penulisan tugas akhir ini.
10. Ni Luh Gede Resti Ani selaku *Captain* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Bali Ubud yang telah memberikan motivasi, membimbing dan memberikan penulis informasi yang berkaitan dengan penyusunan dan penulisan tugas akhir ini.
11. Seluruh *staff* Element by Westin Bali Ubud khususnya *Food and Beverage Service staff* dan *team* yang sangat berperan penting dalam memberikan motivasi, informasi, dan ilmu kepada penulis.
12. I Wayan Wargula dan Ni Putu Sudiarsi selaku orang tua penulis serta keluarga besar penulis yang selama kuliah yang tidak henti-hentinya memberikan penulis motivasi dan doa yang sangat berarti bagi penulis sehingga penulisan tugas akhir ini selesai dengan baik.
13. Teman-teman Jurusan Pariwisata terutama Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
14. Semua pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam penulisan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Berkaitan dengan hal tersebut penulis sangat

mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang mengarah kepada penyempurnaan tugas akhir ini, sehingga tugas akhir ini dapat di sempurnakan. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Gianyar, 20 Juli 2023



Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel	10
B. <i>Food and Beverage</i> Departemen.....	16
C. Restoran	17
1. Pengertian Restoran	17
2. Klasifikasi Restoran	18
D. Peralatan Restoran.....	19
E. Menu	21
1. Pengertian Menu	21

2. Jenis-jenis Menu	22
F. Penanganan.....	23
G. <i>Waiter/Waitress</i>	23
H. <i>Buffet</i>	24
I. <i>Breakfast</i>	25
1. Pengertian <i>Breakfast</i>	25
2. Jenis-jenis <i>Breakfast</i>	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	27
A. Lokasi dan Sejarah Element by Westin Ubud	27
1. Lokasi Element by Westin Ubud	27
2. Sejarah Element by Westin Ubud	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Element by Westin Ubud	31
1. Bidang Usaha Element by Westin Ubud.....	31
2. Fasilitas Element by Westin Ubud.....	38
C. Struktur Organisasi	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	45
A. Penanganan Tamu <i>Breakfast</i> oleh <i>Waiter/Waitress</i> pada Andong	45
Teras Restaurant di Element by Westin Ubud	
1. Tahap Persiapan.....	46
2. Tahap Pelaksanaan.....	51
3. Tahap Penutup	57
B. Kendala atau Hambatan saat Menangani tamu <i>Breakfast</i> oleh.....	58
<i>Waiter/Waitress</i> pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud	
BAB V PENUTUP	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Element by Westin Ubud	28
Gambar 3.2 Logo <i>Marriott International</i>	30
Gambar 3.3 <i>Deluxe Room</i>	32
Gambar 3.4 <i>Deluxe Family Room</i>	32
Gambar 3.5 <i>Punyan Suite</i>	33
Gambar 3.6 <i>Puri Penthouse</i>	34
Gambar 3.7 Logo Andong Teras <i>Restaurant</i>	34
Gambar 3.8 Andong Teras <i>Restaurant</i>	35
Gambar 3.9 Andong <i>Pool Bar</i>	35
Gambar 3.10 <i>Pancamaya Wellness</i>	36
Gambar 3.11 <i>Kintamani Meeting Room</i>	37
Gambar 3.12 <i>Restore</i>	37
Gambar 3.13 <i>Motion Gym</i>	38
Gambar 3.14 <i>Bussiness Center</i>	39
Gambar 3.15 <i>Shuttle Service</i>	39
Gambar 3.16 <i>Bikes to Borrow</i>	40
Gambar 3.17 <i>Sunrise Yoga Class</i>	41
Gambar 3.18 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	44
Gambar 4.1 Absensi <i>Fingerprint</i>	46
Gambar 4.2 Personal <i>Grooming Waitress</i>	47
Gambar 4.3 <i>Set Up Table</i>	49
Gambar 4.4 <i>Breakfast Signature Menu</i>	53
Gambar 4.5 <i>Bill Breakfast</i>	55
Gambar 4.6 <i>EDC Machine</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Wawancara Tugas Akhir

Lampiran 2 : *Stand* Minuman Dingin

Lampiran 3 : *Stand Western Food dan Porridge Station*

Lampiran 4 : *Stand Indonesian Food*

Lampiran 5 : *Egg List for Breakfas*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang membawa kemajuan dan dampak besar bagi perekonomian di Bali. Kemajuan dan peningkatan kedatangan wisatawan ke Bali membawa dampak positif yang sangat besar bagi masyarakat Bali dalam sektor ekonomi. Dengan bertambahnya kunjungan wisatawan ke Bali, maka semakin banyak pula devisa yang diperoleh negara. Hal tersebut juga menyebabkan sebagian besar mata pencaharian masyarakat Bali yaitu dalam sektor pariwisata, mulai dari akomodasi, perjalanan wisata, dan atraksi wisata.

Dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali tentu saja harus didukung dengan adanya akomodasi yang memadai berupa hotel atau penginapan. Pada saat ini akomodasi berupa hotel maupun penginapan telah tumbuh menjamur yang tersebar di Bali dari tahun ke tahun jumlah akomodasi mengalami peningkatan. Kawasan wisata di Bali yang paling diminati yaitu area Kuta, Sanur, Seminyak, Canggu, dan Ubud. Kawasan wisata Ubud, terletak di bagian tengah pulau Bali dikenal sebagai pusat berdirinya sejumlah hotel berbintang. Oleh karena itu, Ubud menjadi salah satu daerah tujuan wisata yang sering dikunjungi wisatawan, maka tidak heran jika banyak tersedia jasa akomodasi di daerah tersebut. Setiap perusahaan penyedia jasa akomodasi akan berlomba mempromosikan dan melengkapi fasilitas yang ditawarkan untuk

menarik minat tamu untuk datang dan menginap di hotel tersebut mulai dari kamar yang luas dan dengan beberapa tipe, restoran yang memadai atau restoran yang menyediakan makanan dari berbagai negara, *meeting room*, kolam renang, pemandangan yang indah serta yang penting yaitu pelayanan yang baik dan lain-lain. Salah satu akomodasi yang terdapat di Ubud adalah Element by Westin Ubud.

Element by Westin Ubud merupakan salah satu hotel bintang 4 yang terletak dikawasan Ubud dan dibawah naungan manajemen *Marriott International*. Lokasinya berada di Jl. Raya Andong No. 88 Petulu, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Dengan lokasi hotel yang strategis karena berada dekat dengan pusat kota Ubud, pusat perbelanjaan, pusat hiburan serta tempat tujuan wisata yang sangat banyak menjadikan hotel ini sangat diminati oleh para tamu yang mempunyai kesibukan atau pekerjaan dalam bidang bisnis. Selain itu, hotel ini juga menyediakan banyak fasilitas yang memadai untuk menunjang kegiatan para tamu yang menginap di hotel ini, dengan demikian membuat hotel ini sangat diminati oleh tamu dan sering mencapai tingkat hunian tamu yang sangat tinggi.

Wisatawan yang menginap di Element by Westin Ubud, akan mendapatkan berbagai macam fasilitas yang telah disediakan oleh hotel, mulai dari kamar yang bersih dan luas beserta *pool* dan *garden view* yang sangat indah, *gym* 24 jam, *shuttle service*, *lift*, sepeda gratis, area parkir yang luas, bar dan *restaurant* yang menyediakan *breakfast*, *lunch*, maupun *dinner*. Untuk para tamu yang memiliki kesibukan atau pekerjaan yang bisa dikerjakan jarak jauh, pihak hotel menyediakan ruangan *Bussines Center*. Kemudian Element by Westin Ubud

juga memiliki *Playground* untuk anak kecil agar tamu yang mengajak anaknya menginap tidak merasa jenuh atau bosan. Selain itu Element by Westin Ubud memiliki 3 (tiga) *meeting rooms*, diperuntukan bagi tamu yang ingin mengadakan pertemuan (*meeting*) atau acara lainnya. Khusus saat hari minggu pagi, pihak hotel mengadakan yoga *class* secara gratis.

Untuk mendukung pelaksanaan operasional, Element by Westin Ubud memiliki departemen yang sangat berperan penting yaitu *Food and Beverage Service Department*. *Food and Beverage Service (waiter/waitress)* merupakan salah satu departemen hotel yang bertanggung jawab atas pelayanan makan dan minum bagi para tamu, dengan area kerja meliputi bar, baik *restaurant bar* maupun *pool bar*, *room service* atau *In Room Dining (IRD)*, *Banquet*, dan *Restaurant*. Sebagian besar area kerja *Food and Beverage Service* yaitu di *restaurant*.

Restoran merupakan suatu bangunan atau tempat usaha yang dikelola dengan tujuan untuk melakukan penjualan dan pelayanan makanan dan minuman untuk semua konsumennya yang datang. Disisi lain, restoran yang ada di hotel merupakan salah satu departemen yang melakukan penjualan tinggi setelah akomodasi atau kamar. Element by Westin Ubud hanya memiliki satu *restaurant* yaitu Andong Teras Restaurant. Hal ini mengakibatkan semua kegiatan makan dan minum yang dilakukan oleh tamu mulai dari *breakfast*, *lunch* hingga *dinner* dilakukan di *restaurat* ini. Diantara ketiga kegiatan diatas, tamu paling banyak datang yakni pada saat *breakfast* karena semua tamu yang menginap di Element

by Westin Ubud, harga kamar yang mereka bayarkan sudah termasuk dengan *breakfast* untuk 2 orang.

Breakfast merupakan kegiatan makan pagi atau sering disebut sarapan oleh orang Indonesia. Pada saat-saat ini merupakan waktu yang sangat sibuk untuk *Food and Beverage Department* karena harus menangani tamu yang datang untuk *breakfast*. Maka dari itu kedua departemen antara *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* harus saling bekerja sama dan selalu melakukan komunikasi yang baik. *Food and Beverage Service Department* khususnya para *waiter/waitress* harus fokus dalam menangani tamu untuk *breakfast* untuk bisa menangani atau membantu apa yang diperlukan oleh tamu. Di Andong Teras Restaurant, *breakfast* mulai pukul 06.30- 10.30 pagi serta menyediakan berbagai macam makanan mulai dari *western* hingga nusantara yang menunya setiap hari akan diubah agar para tamu tidak merasa bosan dan para tamu merasa semakin nyaman karena bisa menikmati semua menu yang disediakan. Agar sistem kerja semakin efektif dan maksimal dalam memperhatikan dan memberikan pelayanan kepada tamu maka para *waiter/waitress* akan di tugaskan atau dibagi menjadi beberapa *section* atau area kerja. Dengan pembagian sistem kerja yang baik maka para *waiter/waitress* bisa memberikan pelayanan yang prima kepada tamu.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun Tugas Akhir ini dengan judul “Penanganan Tamu *Breakfast* oleh *Waiter/Waitress* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud” untuk mengedukasi pembaca bagaimana penangan yang dilakukan saat *Breakfast* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud.

B. Rumusan Masalah

Beberapa pokok masalah yang dapat diuraikan dari latar belakang masalah agar penulis dapat fokus terhadap penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan tamu *breakfast* oleh *waiter/waitress* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud?
2. Apa kendala atau hambatan saat penanganan tamu *breakfast* oleh *waiter/waitress* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan dan kegunaan penelitian Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu :

- a. Menjelaskan dan mengetahui bagaimana penanganan tamu *breakfast* oleh *waiter/waitress* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud.
- b. Mendeskripsikan apa kendala atau hambatan saat penanganan tamu *breakfast* oleh *waiter/waitress* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan wawasan dan kemampuan dalam bidang *Food & Beverage Service*.
- 2) Mengetahui secara detail bagaimana penanganan tamu *breakfast* oleh *waiter/waitress* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food & Beverage Service*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan tamu di *restaurant*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam penanganan tamu *breakfast* oleh *waiter/waitress*, khususnya dalam sistem pelayanan *restaurant*.

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan yang dihadapi ketika penanganan tamu *breakfast* oleh *waiter/waitress* .

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa metode yang penulis gunakan saat memperoleh informasi antara lain:

a) Metode Observasi

Metode observasi ialah tata cara pengumpulan informasi yang dicoba lewat sesuatu pengamatan dengan diiringi pencatatan- pencatatan terhadap kondisi ataupun sikap objek sasaran. Dalam Tugas Akhir Penanganan Tamu *Breakfast* oleh *waiter/waitress* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud dengan tata cara observasi selama 6 bulan pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

b) Metode Wawancara

Metode wawancara ialah tata cara pengumpulan informasi lewat sesuatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) serta sumber data ataupun orang yang di wawancarai (*interviewee*) lewat komunikasi langsung dan dengan mengajukan catatan persoalan sesuai dengan topik permasalahannya.

c) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ialah seluruh usaha yang penulis jalani untuk menghimpun data yang relevan dengan topik ataupun permasalahan yang hendak ataupun sedang diteliti. Data itu bisa diperoleh dari buku- buku ilmiah, repositori, serta sumber- sumber tertulis baik tercetak ataupun elektronik yang lain.

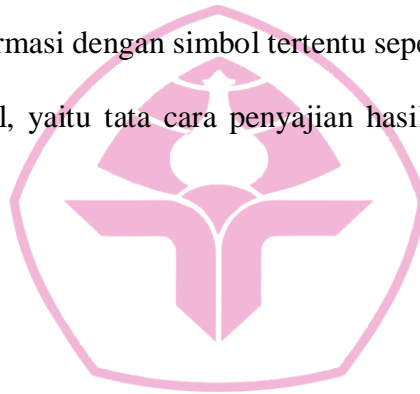
2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan selama menyusun Tugas Akhir ini ialah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang ada dan yang didapat selama Praktik Kerja Lapangan di Element by Westin Ubud.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu:

- a) Metode Formal, yaitu tata cara penyajian analisis informasi dengan menyajikan informasi dengan simbol tertentu seperti tabel dan gambar.
- b) Metode Informal, yaitu tata cara penyajian hasil analisis dengan perkataan biasa.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Sesuai dengan pembahasan mengenai Penanganan Tamu *Breakfast* oleh *Waiter/Waitress* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan tamu *breakfast* yang dilakukan oleh *waiter/waitress* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud terdiri dari 3 (tiga) tahap, yaitu:
 - a. Tahap persiapan: tahap persiapan yang dilakukan *waiter/waitress* sebelum menangani tamu yaitu persiapan diri, persiapan operasional serta pembagian area kerja atau *section*.
 - b. Tahap pelaksanaan: pada tahap pelaksanaan dimulai dari: *welcoming the guest* hingga *bussing the table after guest departure* harus dilakukan dengan baik dan maksimal sesuai dengan *sequence of service* yang telah ditetapkan.
 - c. Tahap penutup: pada tahap penutup ini yang dilakukan oleh *waiter/waitress* adalah *take out food tag, take out cutleries, salt and peper, sugar bowl, table number* dan *center piece* yang ada di meja serta membersihkan meja dan kursi, membersihkan *side station*, membersihkan mesin kopi di *stand buffet* serta melakukan *polishing*.
2. Dalam menangani tamu *breakfast* yang dilakukan oleh *waiter/waitress* pada Andong Teras Restaurant di Element by Westin Ubud, ada beberapa kendala

yang dihadapi, yaitu: ketersediaan peralatan yang kurang memadai, jumlah meja dan kursi tambahan yang masih minim, kurangnya pemahaman terhadap bahasa asing (selain bahasa Inggris) dan kurangnya menunjukkan sikap profesional terhadap *job desk*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala atau hambatan yang yang dihadapi *waiter/waitress* selama *breakfast* di Andong Teras Restaurant, untuk kemajuan dan operasional yang lebih baik maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk memperlancar operasional terutama saat *high occupancy* sebaiknya menambah jumlah orang yang *incharge* karena dari beberapa kendala diatas dapat disimpulkan operasional berjalan tidak maksimal karena kekurangan jumlah orang yang *incharge* dan adanya perubahan jadwal saat akan *high occupancy* sudah tepat dilakukan.
2. Untuk kekurangan kursi dan meja, penulis menyarankan jika setiap terjadi *high occupancy* tim Andong Teras Restaurant dapat melakukan persiapan dengan maksimal sehingga tamu yang datang ke restoran merasa nyaman dan tidak terjadi *waiting list*.
3. Untuk menghindari kesalahpahaman antara tamu dan *waiter/waitress* karena kurang memahami bahasa asing, maka penulis menyarankan agar pihak hotel mengadakan pelatihan bahasa asing untuk para karyawan khususnya yang menangani dan berinteraksi secara langsung dengan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Tri Yashinta. 2021. "Tugas Akhir Pembuatan Australian Lamb Rack oleh Commis pada Senses Restaurant di The Ritz-Carlton Bali". Tugas Akhir Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, Badung.
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika, Solihin, dan Made Suardani. 2021. *Pengantar Hotel dan Restoran*. Purbalingga: Cv. Eurika Media Aksara.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Pramana, I Kadek Agus Dony. 2021. "Penanganan Check In Melalui Sistem Online Booking oleh Receptionist di Bali Rani Hotel". Tugas Akhir Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, Badung.
- Purnamiasih, Ni Luh Mira. 2022. "Penerapan Standar Operasional Prosedur Waiter/Waitress dalam Melayani Breakfast pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali". Tugas Akhir Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, Badung.
- Suwithi, Ni Wayan dan Boham,. 2008. *Akomodasi Perhotelan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Tangian, Diane. Bernadain D. Polii, dan Dimas Ero Permata. 2020. *Modul Food Service 1 Pelayanan di Restoran*. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- Trianasari. 2019. *Kantor Depan Hotel*. Singaraja: Undiksha.
- Yuliana, Indah Septiani Putri. 2018. "Kepuasan Tamu Tentang Breakfast di Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi." Jurnal Pendidikan dan Keluarga Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang, Padang.

From <http://jpk.ppj.unp.ac.id/index.php/jpk/article/download/515/34>