

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SET MENU BREAKFAST OLEH WAITER DI WAYANG RESTAURANT ARYA VILLAS UBUD



NI MADE DESYANITA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SET MENU BREAKFAST OLEH WAITER DI WAYANG RESTAURANT ARYA VILLAS UBUD



Oleh
Ni Made Desyanita
NIM 2015823282

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

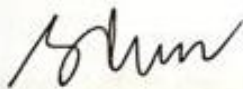
**PELAYANAN SET MENU BREAKFAST
OLEH WAITER DI WAYANG RESTAURANT
ARYA VILLAS UBUD**

Oleh
Ni Made Desyanita
NIM 2015823282

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan D-3 pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par
NIP.196510202000121001

Pembimbing II,



Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par
NIP -

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN 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 di bawah ini:

Nama : Ni Made Desyanita

NIM : 2015823282

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

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN SET MENU BREAKFAST OLEH WAITER DI WAYANG
RESTAURANT ARYA VILLAS 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, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Desyanita

NIM : 2015823282

PS : D-3 Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa) yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul PELAYANAN SET MENU BREAKFAST OLEH WAITER DI WAYANG RESTAURANT ARYA VILLAS UBUD ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Set Menu Breakfast oleh Waiter di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat di atasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada:

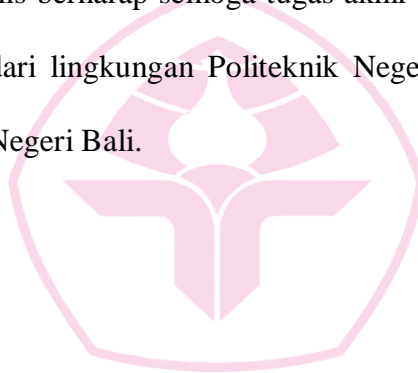
1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma 3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Gusti Ngurah Bagus Sukariana selaku Operational Manager di Arya Villas Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Arya Villas Ubud untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ni Putu Yuntari Selaku Human Resources Coordinator di Arya Villas Ubud yang telah memberikan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Dewa Putu Gede Widyadi Selaku Captain Food and Beverage Service di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud yang telah memberi izin dan memberi informasi kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
10. Seluruh staff Arya Villas Ubud yang telah memberi masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. I Nyoman Suenda, S.Pd. dan Ibu Ni Made Sukadi selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali 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.



Gianyar, 28 Juli 2023

JURUSAN PARIWISATA Penulis
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN ORSINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	3
1. Tujuan Punulisan.....	3
2. Kegunaan Penulisan	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Data	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel	8
B. Restoran.....	9
1. Pengertian Restoran	9
2. Jenis Restoran	10
C. Food and Beverage Department	11
D. Waiter (Pramusaji)	12
1. Pengertian Waiter (Pramusaji).....	12
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	12
E. Menu	13
1. Pengertian Menu	13

2. Jenis Menu	13
3. Breakfast (Sarapan).....	14
F. Pelayanan.....	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Jenis Pelayanan	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
A. Lokasi dan Sejarah Arya Villas Ubud.....	17
1. Lokasi Arya Villas Ubud.....	17
2. Sejarah Arya Villas Ubud.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	19
1. Penjualan Kamar	19
2. Penjualan Makanan dan Minuman.....	23
3. Usaha Lainnya	24
C. Struktur Organisasi	26
D. Tugas dan Tanggung Jawab	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
A. Pelayanan Set Menu Breakfast oleh Waiter di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud.....	30
1. Tahapan Persiapan	30
a. Tahap Persiapan Diri.....	31
b. Tahap Persiapan Area Kerja.....	33
2. Tahapan Pelaksanaan	37
3. Tahapan Penutupan	42
B. Kendala yang Dihadapi serta Solusi Waiter dalam Pelayanan Set Menu Breakfast di Wayang Restaurant.....	42
BAB V PENUTUP	44
A. Simpulan.....	44
B. Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Hotel Arya Villas Ubud.....	20
Gambar 3.2 <i>Residential Two Bedroom Villa</i>	23
Gambar 3.3 <i>Wooden Suite Garden Villa</i>	24
Gambar 3.4 <i>Wooden Suite Paddy Villa</i>	26
Gambar 3.5 Wayang Restaurant	27
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Food and beverage Service	29
Gambar 4.1 Absensi <i>Fingerprint</i>	31
Gambar 4.2 Set Menu <i>Breakfast</i>	36
Gambar 4.3 <i>Set Up Table Breakfast</i>	37
Gambar 4.4 <i>Captain Order Breakfast</i>	39



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis Kamar di Arya Villas Ubud	22



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Set Up Cutleries untuk Breakfast dan Area Restaurant.*

Lampiran 2: *Kegiatan Taking Order dan Set Up Floating Breakfast.*

Lampiran 3: *Area Bar dan Area Wayang Restaurant.*

Lampiran 4: *Dancing Class with Guest dan Berpartisipasi di Anniversary Hotel.*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Arya Villas Ubud merupakan hotel bintang 4 yang berlokasi di Ubud, Bali tepatnya di Tebongkang, Singakerta. Arya Villas Ubud ini merupakan bangunan villa yang berbentuk rumah joglo dengan pemandangan hamparan sawah yang indah. Villa ini memiliki satu *infinity pool* yang langsung menghadap ke sawah, dimana di depan *pool* ini terdapat satu restoran yang bernama Wayang Restaurant. Bagi tamu yang menginap di villa menikmati makanan dan minuman sambil menikmati pemandangan sawah hijau yang eksotik.

Wayang Restaurant merupakan satu-satunya restoran yang terdapat di Arya Villas Ubud yang memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada para tamu. Pelayanan makanan dan minuman yang diberikan kepada tamu, meliputi pelayanan *lunch*, *dinner*, maupun *breakfast*. *Breakfast* adalah sarapan pertama yang biasanya dilakukan oleh para tamu di pagi hari. Sarapan yang disajikan di restoran ini memiliki berbagai menu khas atau tradisional dengan pilihan item menu yang berbeda-beda sesuai dengan pilihan tamu yang mau menikmati makanan dan minuman.

Tamu yang menikmati makanan dan minuman di restoran ini datang dari berbagai negara, seperti: Rusia, India, Amerika, Australia dan Prancis. Tamu yang menikmati makanan di restoran ini dominan berasal dari negara India dan Rusia.

Rata-rata tamu yang menikmati makanan *breakfast* setiap hari di restoran ini sebanyak 60 orang, dimana tamu yang menikmati *breakfast* kebanyakan memilih set menu. Set menu merupakan menu yang disajikan secara langsung dengan menawarkan susunan daftar hidangan lengkap dan *fixed* (mulai dari makanan pembuka, makanan pokok, serta makanan penutup) dengan harga satu paket keseluruhan.

Dalam pelayanan *breakfast* di restoran ini dengan menerapkan jenis pelayanan *ala carte service*. *Ala carte service* merupakan jenis service, dimana makanan yang disajikan kepada tamu sudah ditata langsung oleh petugas *kitchen* di atas piring saji. Pramusaji selanjutnya akan menghidangkan makanan tersebut kepada tamu sesuai dengan urutan penyajiannya. Urutan penyajian makanan *breakfast* tersebut mulai dari menghidang *juices, fresh fruits, coffee or tea, pastry bakery*, dan *main course*. Untuk mendapatkan *main course* tersebut, tamu dapat memilih sesuai dengan keinginan atau selera tamu.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu para *waiter* dituntut untuk mampu memberikan pelayanan secara *professional* sehingga dapat memuaskan para tamu yang menikmati *breakfast*. Pelayanan *professional* dilakukan dengan menerapkan *squance of service* secara bertanggung jawab mulai dari tamu memasuki area restoran sampai tamu meninggalkan restoran. Pelayanan *breakfast* yang diberikan oleh para *waiter* di restoran ini sudah baik tetapi masih perlu untuk ditingkatkan. Hal ini yang menjadi pertimbangan penulis untuk mengangkat judul laporan tugas akhir “Pelayanan Set Menu Breakfast oleh Waiter di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud”.

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang didapat sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan Set Menu *Breakfast* oleh *Waiter* di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud?
2. Apa saja Kendala-kendala yang dihadapi *Waiter* dalam memberikan
3. Pelayanan Set Menu *Breakfast* di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.

1. Tujuan Penulisan.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang dibuat sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Set Menu *Breakfast* oleh *Waiter* di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud.
 - b. Untuk menjelaskan Kendala-kendala yang dihadapi oleh *Waiter* dalam
 - c. Pelayanan Set Menu *Breakfast* di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud.
2. Kegunaan Penulisan.

Berdasarkan pada pembuatan laporan tugas akhir ini maka kegunaan penulisan tugas akhir yang didapat adalah sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Disamping sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Bali Gianyar, penelitian diharapkan memperdalam pemahaman, wawasan, dan ilmu pengetahuan mengenai masalah yang diteliti. Penelitian ini dapat digunakan sebagai pembandingan antara teori dan praktek yang telah dipelajari.

b. Bagi Hotel Arya Villas Ubud

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa data kepada pihak manajemen untuk mengelola hotel di masa mendatang, khususnya dalam bidang motivasi dan pelatihan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

c. Bagi Kampus Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau pembandingan bagi mahasiswa/I dalam penelitian-penelitian tentang pengaruh motivasi dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir.

1. Metode Pengumpulan Data.

Metode yang digunakan penulis untuk pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

d. Metode Observasi.

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan. Mengamati pelayanan *breakfast* oleh *waiter* dan pelayanan kepada tamu di Arya Villas Ubud.

a. Metode Wawancara.

wawancara adalah metode pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang langsung satu arah. Dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan *waiter*, supervisor dan outlet manager dengan menyebarkan kuisisioner di Arya Villas Ubud. Adapun data yang dicari dengan metode wawancara yaitu pelayanan *breakfast* kepada tamu yang menginap.

b. Studi Kepustakaan.

Studi kepustakaan merupakan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengubah bahan penelian atau mempelajari dokumen atau buku yang terkait dengan judul yang dibahas.

2. Teknik Analisis Data.

Teknik analisis yang digunakan dalam penulisan ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap permasalahan dan informasi yang didapat selama praktik kerja lapangan.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis.

Metode penyajian hasil analisis menggunakan metode informal dan metode formal. Metode informal yaitu penyajian hasil analisis dengan menggunakan istilah-istilah biasa yang dipaparkan untuk mempermudah penulis dalam memaparkan data-data yang telah penulis dapat pada penulisan tugas akhir ini. Metode formal yaitu metode penyajian hasil analisis dengan menyajikan data dengan menggunakan kaidah, bagan/diagram table dan gambar terkait Pelayanan Set Menu Breakfast oleh Waiter di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud guna memperjelas hasil penelitian pada tugas akhir ini.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Dalam pembahasan mengenai Pelayanan Set Menu Breakfast di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Set Menu Breakfast oleh Waiter di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud.

Pelayanan Set Menu Breakfast oleh Waiter di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud. terdiri dari 3 tahap, yaitu tahap, tahap pelaksanaan, tahap penutupan.

- a. Tahapan Persiapan: tahapan persiapan awal dilakukan oleh *waiter* adalah persiapan diri, mulai dari absensi *fingerprint*, *grooming* dengan menjaga kebersihan dan kerapian diri serta kelengkapan *uniform* yang dipergunakan melayani tamu dan juga persiapan operasional, dengan menyiapkan segala sesuatu untuk membantu operasional *breakfast* berlangsung.
- b. Tahapan Pelaksanaan: pada tahapan pelaksanaan, dimulai *dari welcoming the guest, escorting guest to the table, setting the guest, explain the menu, taking order, served drink, served, fruit platter, served pastry bakery, served main course, check guest satisfaction, clear up, crumbing down, billing* (untuk tamu umum), *thanking the guest, resetting the table.*
- c. Tahapan Penutupan: tahapan penutupan restoran yang dilakukan *waiter* adalah mengambil atau meng-*clear up* semua persiapan seperti: *salt, pepper, sugar*

bowl, cutleries, yang ada di atas meja untuk dibawa ke *side section*, lalu merapikan meja-meja dan kursi-kursi, serta melakukan *set up cutleries* kembali untuk persiapan *lunch*, melakukan *polishing* pada *equipment* yang digunakan pada saat *breakfast*.

B. SARAN

Berdasarkan pengalaman yang penulis alami selama melakukan praktik kerja lapangan di Wayang Restaurant ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi oleh *waiter* dalam pelayanan set menu *breakfast* di Wayang Restaurant Arya villas Ubud sebagai berikut:

1. Untuk menghindari kesalahpahaman antara *waiter* dengan tamu selama proses pelayanan, disarankan kepada seluruh *waiter* sebaiknya menambah wawasan tentang bahasa asing selain bahasa Inggris dengan cara *searching* di internet tentang bahasa dasar selain bahasa Inggris dan bisa menambah wawasan dari *translate* film luar negeri seperti film Korea, China, Russia agar *waiter* dapat memahami kata-kata dasar dari bahasa asing tersebut.
2. Disarankan kepada pihak senior ataupun atasan untuk membagi tugas melakukan double check dan juga dari pihak *waiter* yang bertugas untuk selalu bekerja secara hati-hati dengan menerapkan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan untuk mengurangi kesalahan dan *guest complaint*.

DAFTAR PUSTAKA

- Hurdamawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, Ira Meira Chair dan Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Kencana, Jakarta.
- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran*. Jakarta: Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung. Alfabeta.
- Soekresno. 2000. *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Abd, Rachman Arief. 2005. “*Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*”. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Endar Segiarto. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Tahun 1998.
- Wiwoho. A. Tahun 2014. “*Pengetahuan Tata Hidang*”. Jakarta. Erlangga.
- Marsum, W. tahun 2010. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Atmadjati, Ariesta. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.