

TUGAS AKHIR

PENANGANAN TAKING ORDER OLEH WAITER
DI FIRE RESTAURANT W BALI SEMINYAK



I Putu Agus Tresna Putra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023

TUGAS AKHIR

PENANGANAN TAKING ORDER OLEH WAITER

DI FIRE RESTAURANT W BALI SEMINYAK



Oleh
I Putu Agus Tresna Putra
NIM 2015823283

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

PENANGANAN TAKING ORDER OLEH WAITER DI FIRE RESTAURAT W BALI SEMINYAK

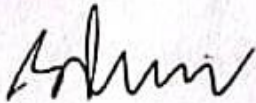
Oleh

I Putu Agus Tresna Putra
NIM 2015823283

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

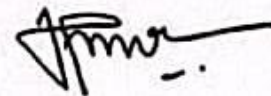
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Anak Agung Istri Hendriani, M.Pd.
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 Putu Agus Tresna Putra
Nim : 2015823283
Program Studi : D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TAKING ORDER OLEH WAITER DI FIRE
RESTAURANT W BALI SEMINYAK”**

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 April 2023
Yang membuat Pernyataan,



Nama : I Putu Agus Tresna Putra
NIM : 2015823283
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 atas Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN TAKING ORDER OLEH WAITER DI FIRE RESTAURAT W BALI

SEMINYAK ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan buffet breakfast oleh pramusaji di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort and Spa.

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. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Pd. selaku Kaprodi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
2. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
3. I.G.A. Mirah S., S.Tr.Par., M.Par. selaku Koordinator Penyelenggara Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
4. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan juga saran dalam penulisan laporan ini.
5. Bapak Titus Rosier selaku Hotel General Manager di W Bali sSeminyak.
6. Bapak Philipp Haupenthal selaku Manager di W Bali Seminyak.

7. Ibu Glaucia selaku Director of Food and Beverage.
8. Ibu Putu Linawati selaku *Director of Human Resource*.
9. Gede Jaya Nadi selaku *Learning & Development Manager And Industrial Relationship Manager*
10. Bapak I Komang Sumantra selaku *Restaurants & Bars Manager*.
11. Bapak I Kadek Iwantara selaku *Starfish Bloo Restaurant Manager*.
12. Bapak I Gede Sumertayasa selaku *In Room Dining & Banquet Manager*.
13. Bapak Dewa Made Eddy Saputra selaku *Fire Restaurant Manager*.
14. Segenap duty manager serta staff di W Bali – Seminyak yang telah membimbing penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Industri.
15. Kedua Orang Tua penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Industri.

Penulis menyadari bahwa masih 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 penulis dengan rendah hati dan dengan tangan terbuka menerima kritikan dan saran guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat membantu bagi kemajuan serta perkembangan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Gianyar, 24 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	3
1. Tujuan Penelitian.....	3
2. Kegunaan Penelitian.....	3
D. Metode dan Teknik Penulisan Tugas Akhir.....	4
1. Metode Pengumpulan Data	4
2. Teknik Analisis Data	5
3. Teknik Penyajian Hasil Analisis	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hotel	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Klasifikasi Hotel.....	7
B. Restoran.....	9
1. Pengertian Restoran	9
2. Jenis Restoran.....	10
C. <i>Food and Beverage Department</i>	10
1. Food and Beverage Department.....	10
D. Pelayanan	11

1. Pengertian Pelayanan	11
2. Jenis-jenis Pelayana	12
E. Waiter (Pramusaji).....	14
1. Pengertian Waiter.....	14
2. Tugas Waiter	14
F. <i>Standard Operating Procedure</i>	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	17
1. Lokasi Hotel.....	17
2. Sejarah Hotel.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	19
1. Bidang Usaha	19
2. Fasilitas-fasilitas Lain	24
C. Struktur Organisasi.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
A. Proses Penanganan Taking Order oleh Waiter di Fire Restaurant W Bali Seminyak.....	29
1. Tahap Persiapan	30
2. Tahap Pelaksanaan.....	32
3. Tahap Akhir	34
B. Kendala dalam penanganan taking order oleh waiter di Fire Restaurant WBali Seminyak.....	35
BAB V PENUTUP	36
A. Simpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo W Bali Seminyak	17
Gambar 3. 2 <i>Wonderful garden view</i>	20
Gambar 3. 3 <i>Spectacular Ocean Glimps Retreat</i>	21
Gambar 3. 4 <i>Spectacular Ocean Glimpse Escapes</i>	21
Gambar 3. 5 <i>Marvelous Suite</i>	22
Gambar 3. 6 <i>WOW Suite</i>	23
Gambar 3. 7 <i>Extreme Wow suite</i>	23
Gambar 3. 8 <i>Fire Restaurant</i>	25
Gambar 3. 9 <i>Starfish Bloo Restaurant</i>	26
Gambar 3. 10 <i>Woo bar</i>	27
Gambar 3. 11 <i>Struktur Organisasi Departement F & B Service W Bali</i>	28



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Uniform F&B Service*

Lampiran 2 *Captain Order*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

W Bali Seminyak merupakan salah satu akomodasi perhotelan bintang lima di Bali yang menyediakan jasa penginapan dan restoran serta jasa lainnya adalah W Bali Seminyak. Hotel ini berlokasi di Jalan Raya Petitenget, Kelurahan Seminyak, Desa Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini beradadi daerah wisata Seminyak sehingga membuat hotel ini sangat ramai dikunjungi oleh wisatawan, baik dalam maupun luar negeri.

W Bali Seminyak selalu berusaha memanjakan pelanggannya dengan berbagai pelayanan khas. seperti layanan *whatever/whenever*. Istilah tersebut bermakna apapun yang tamu minta, kapanpun tamu itu minta, selama hal tersebut legal, maka hotel akan melayani permintaan tersebut. Pelayanan *whatever/whenever* mencakup berbagai macam hal yang berhubungan dengan akomodasi tamu termasuk pelayanan makanan dan minuman.

Hotel W Bali Seminyak memiliki beberapa restoran yang berada di bawah pengawasan Departemen *Food and Beverages*. Departemen *Food and Beverages* di hotel ini mempunyai dua bagian, *FB Service* dan *FB Product*. Keduanya bekerjasama dalam memenuhi kebutuhan tamu melalui restoran yang tersebar dibeberapa sudut W Bali Seminyak

Salah satu restoran yang berada di W Bali Seminyak adalah *Fire Restaurant*. Restoran ini tergolong ramai dikunjungi tamu yang menginap di hotel W Bali maupun yang tidak menginap di hotel tersebut. Kondisi restoran yang ramai tentu membutuhkan kualitas pelayanan yang maksimal agar tidak menimbulkan kesalahan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Salah satu yang perlu diperhatikan oleh pihak waiter adalah pelayanan dalam *taking order*.

Taking Order adalah kegiatan yang dilakukan oleh waiter dalam menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini adalah makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain dapur, bar, dan kasir. Ketika melayani tamu dan melakukan. Pelayanan *taking order* yang berkualitas harus dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh manajemen *Fire Restaurant* sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk menulis / mengangkat judul terkait dengan Penanganan *Taking Order* oleh Waiter di *Fire W Bali Seminyak*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas penulis mengangkat permasalahan dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses penanganan *taking order* oleh waiter di W Bali Seminyak?
2. Apakah hambatan yang dihadapi oleh waiter/ waitress saat melakukan *taking order*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka diperoleh tujuan dan kegunaandari penulisan tugas akhir ini, antara lain sebagai berikut.

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mendeskripsikan proses penanganan *taking order* oleh *waiter* Restaurant W Hotel Seminyak.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *waiter taking order* oleh *waiter* Restaurant W Hotel Seminyak dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Mahasiswa

Beberapa kegunaan penulisan bagi mahasiswa adalah sebagai berikut.

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa di bidang perhotelan khususnya di bidang *Food & Beverage Service*.
- 3) Untuk mengetahui bagaimana detail dalam prosedur penanganan *taking order* oleh *waiter/ waiters* di *Restaurant W Bali Seminyak*

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan yang didapatkan di bangku kuliah dengan yang terdapat di dunia industri sehingga pembaca dapat menambah wawasan atau refrensi bagi mahasiswa lain untuk melaksanakan praktek kerja lapangan khususnya di bidang *Food and Beverage Service*.

c. Bagi W Bali

Penelitian ini diharapkan sebagai masukan untuk perusahaan dan informasi terkait bidang *Food & Beverage Service* terutama dalam penanganan *Taking Order* oleh *Waiter*

D. Metode dan Teknik Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan laporan ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan adalah sebagai berikut :

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam pengumpulandata iniantara lain :

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif. Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penanganan oleh *waiter* di WBali Seminyak. Adapun yang diobservasi antara lain cara menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja, dan peralatan yang digunakan pada saat bertugas.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staf yang bekerja langsung di W Bali Seminyak yang berkaitan dengan prosedur penanganan *Taking Order* oleh *waiter/ waiters* pada *The Restaurant W Bali Seminyak*. Adapun pertanyaan ditujukan kepada staf *Food and Beverage Service* di *The W Bali Seminyak* yaitu *Greeting*, cara *waiter/waiters*

mengantarkan menu pada tamu, cara *waiter/waiters* menangani tamu. Staf yang diwawancara berjumlah satu orang yakni *supervisor Fire Restaurant*.

c. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur dan mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penyusunan tugas akhir ini.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, fakta atau kejadian yang sedang atau sudah terjadi. Cara pengumpulan data yang berasal dari catatan atau memo pribadi, dokumen resmi dan paparan lengkap secara sistematis mengenai semua informasi yang berkaitan dengan prosedur penanganan *taking order* oleh *waiter/waiters* di *Fire Restaurant W Bali Seminyak*.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan metode Informal. Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan kata-kata untuk menjelaskan atau menerangkan prosedur penanganan *taking order* oleh *waiter/waitress* di *Fire Restaurant W Bali Seminyak*.

BAB V

PENUTUP

E. Simpulan

Berdasarkan pemaparan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Proses penanganan taking order oleh waiter/waitress di Fire Restaurant dibagi atas tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Tahap persiapan mencakup persiapan diri (penampilan, kesiapan mental, dll), dan tahap pelaksanaan yang mencakup langkah-langkah penanganan tamu mulai dari menyapa tamu, mencatat orderan, memastikan orderan, hingga meninggalkan tamu untuk segera memproses pesanan ke kitchen.
2. Kendala yang dihadapi dalam penanganan taking order di Fire Restaurant antara lain tamu yang tidak fasih berbahasa Inggris sehingga menyulitkan komunikasi terkait dengan pesanan, dan system micros yang terkadang error sehingga proses pesanan menjadi lebih lama dari seharusnya. Kendala-kendala tersebut berusaha diantisipasi oleh pihak restoran agar ke depannya bisa diminimalisir.

B. Saran

Terkait dengan penanganan taking order oleh waiter/waitress khususnya di Fire Restaurant W-Seminyak Bali, penulis mempunyai beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait. Adapun saran yang penulis berikut adalah sebagai berikut.

1. SOP dalam menangani taking order atau pun jenis pelayanan lainnya perlu untuk diperjelas dan ditekankan lagi terutama kepada *waiter/waitress* yang baru atau fresh graduated.
2. Adanya pilihan beberapa bahasa pada menu yang digunakan agar memudahkan tamu untuk memesan makanan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Nawar. 2020. "Strategi Peningkatan Pelayanan Industri Perhotelan.". Vol.1 No.108. <https://ejournal.nusamandiri.ac.id> (diakses pada 13 mei 2023)
- Bagyono. 2014. Hotel dan restoran: Redrived 11 mei 2023. [http://repository.nscpolteksby.ac.id/BAB-II- Pengertian-hotel](http://repository.nscpolteksby.ac.id/BAB-II-Pengertian-hotel).
- Ekotama. 2013. Pengertian *Standard Operating Procedure* (SOP) : Redrive 13 mei 2023. <http://repository.stp-bandung.ac.id>.
- KBBI. 2021. Arti Pelayanan di Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Mertayasa. Agus. 2012. Hotel dan Restoran. Yogyakarta: Andi.
- Oka, I Made Darma, dan I Nyoman Wina. 2017. *Pelayanan prima di Restoran Internationl*. Surabaya: Paramita.
- Sulastiyono. Agus. 2011. Industri Perhotelan. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Sudarja. Arief .2018. Manajemen Pelayanan Restoran. Bandung: PT.Indointelek Graha.
- Tambuana. 2011. Pengertian *Standard Operating Procedure* (SOP): Redrive 13 mei 2023. <http://repository.nscpolteksby.dc.id>

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI