

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BREAKFAST IN ROOM DINING
OLEH WAITRESS DI 360 RESTAURANT
ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kade Dwi Cahyani Putri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BREAKFAST IN ROOM DINING
OLEH WAITRESS DI 360 RESTAURANT
ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Kade Dwi Cahyani Putri
NIM 2015823029**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN BREAKFAST IN ROOM DINING
OLEH WAITRESS DI 360 RESTAURANT
ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

Oleh
Ni Kade Dwi Cahyani Putri
NIM 2015823029

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

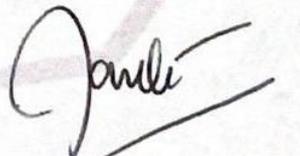
Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Harisal, SS., M.Hum
NIP 198410012018031001



Dra. Ida Ayu Kd. Werdika Damayanti, M.Par
NIP 196405011990112001

Disahkan oleh
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

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 Kade Dwi Cahyani Putri
NIM : 2015823029
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN BREAKFAST IN ROOM DINING OLEH WAITRESS
DI 360 RESTAURANT ANANTARA ULUWATU BALI RESORT”**

benar bebas 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.

Badung,
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kade Dwi Cahyani Putri
NIM : 2015823029
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PENANGANAN BREAKFAST IN ROOM DINING OLEH WAITRESS DI 360 RESTAURANT ANANTARA ULUWATU BALI RESORT” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis tentunya mengalami hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih 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 Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris 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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Harisal, SS., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulisan di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Chin Max selaku *General Manager* di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Uluwatu Bali Resort.
9. Ibu Ni Nyoman Ade Indah Putri Melati selaku *Training Manager* di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Uluwatu Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu Putu Purtini Utami, selaku *Director of Food and Beverage* yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
11. Bapak I Kadek Parnawata, selaku Assistant Food and Beverage Manager yang

senantiasa memberikan masukan-masukan dan pengetahuan kepada penulis.

12. Bapak I Putu Januarta dan Bapak I Gede Pradana Artha, selaku Restaurant Supervisor yang sudah memberikan banyak ilmu, pengalaman baru serta membina penulis.
13. Seluruh *staff restaurant* yang selalu membantu dan memberi masukan-masukan serta ilmu kepada penulis.
14. Kedua orang tua, Bapak I Wayan Surata dan Ibu Ni Ketut Armini yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa dalam membuat tugas akhir ini.
15. Sahabat penulis dan seluruh teman-teman 6A Perhotelan yang sudah saling mengingatkan dan saling memberikan motivasi serta bantuan dalam membuat tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi materi maupun penulisan, mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk bisa digunakan sebagai masukan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Badung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| Tabel 3.2 Jenis dan Jumlah Kamar..... | 38 |
| | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan..... | 7 |
| 1. Tujuan Penulisan..... | 7 |
| 2. Kegunaan Penulisan..... | 7 |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir..... | 8 |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data | 8 |
| 2. Metode dan Teknik Analisis Data | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 11 |
| A. Hotel | 11 |
| 1. Pengertian Hotel | 11 |
| 2. Klasifikasi Hotel | 12 |
| B. Pengertian Food & Beverage Department | 16 |
| C. <i>Restaurant</i> | 17 |
| 1. Pengertian <i>Restaurant</i> | 17 |
| 2. Jenis-Jenis <i>Restaurant</i> | 18 |
| D. Pramusaji | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Pengertian Pramusaji | 19 |
| 2. Tugas-Tugas Seorang Pramusaji..... | 20 |
| E. <i>Breakfast</i> | 20 |
| 1. Pengertian <i>Breakfast</i> | 20 |
| 2. Jenis-Jenis <i>Breakfast</i> | 21 |
| F. Pengertian <i>in Room Dining</i> | 21 |
| G. Pengertian Penanganan..... | 22 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 23 |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan | 23 |
| 1. Lokasi Anantara Uluwatu Bali Resort | 23 |
| 2. Sejarah Anantara Uluwatu Bali Resort | 24 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan..... | 25 |
| 1. Bidang Usaha Perusahaan..... | 25 |
| 2. Fasilitas Anantara Uluwatu Bali Resort..... | 32 |
| C. Struktur Organisasi Perusahaan | 34 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 39 |
| A. Penanganan Breakfast in Room Dining oleh Waitress di 360 Restaurant Anantara Uluwatu Bali Resort | 39 |
| B. Kendala yang Dihadapi pada Penanganan Breakfast in Room Dining di Anantara Uluwatu Bali Resort dan Cara Mengatasinya..... | 51 |
| BAB V PENUTUP | 53 |
| A. Simpulan..... | 53 |
| B. Saran | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

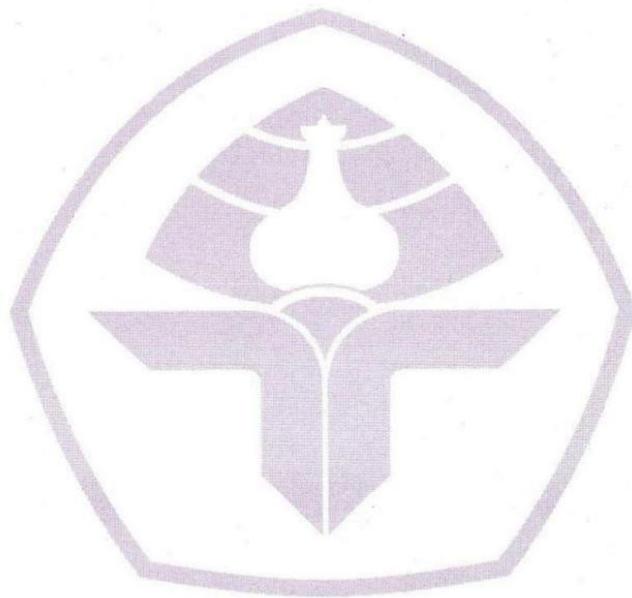
| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 Logo Anantara Uluwatu Bali Resort | 23 |
| Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> | 35 |
| Gambar 4.1 <i>Fingerprint</i> | 41 |
| Gambar 4.2 <i>Uniform Food and Beverage Service</i> | 41 |
| Gambar 4.3 <i>Set Up Table Breakfast</i> | 43 |
| Gambar 4.4 <i>Set up Pocket in Room Dining</i> | 43 |
| Gambar 4.5 Perlengkapan <i>Breakdfast</i> | 45 |
| Gambar 4.6 Media Telepon | 45 |
| Gambar 4.7 Menu <i>Floating Breakfast dan Jacuzzi Breakfast</i> | 46 |
| Gambar 4.8 <i>Captain Order</i> | 46 |
| Gambar 4.9 <i>Bill in Room Dining</i> | 47 |
| Gambar 4.10 Pengiriman Pesanan ke Kamar Tamu | 49 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Jenis dan Jumlah Kamar38



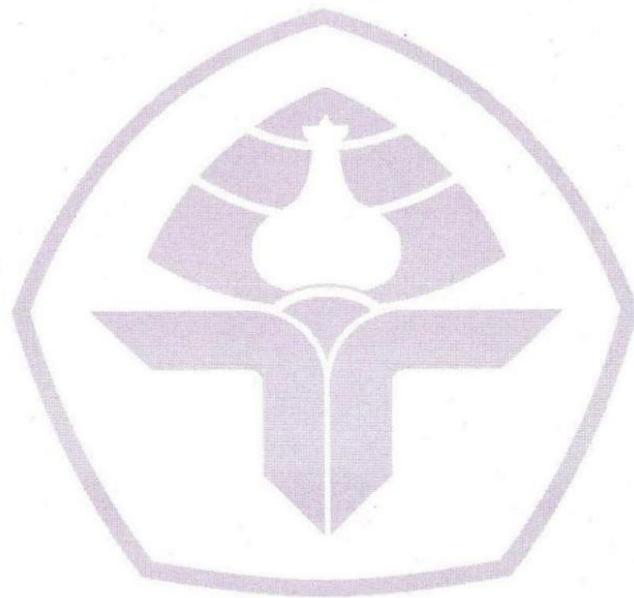
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Jenis Kamar Anantara Uluwatu Bali Resort

Lampiran 2 Foto Jenis Restaurant

Lampiran 3 Foto Kegiatan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam dunia industri yang dapat meningkatkan perekonomian. Dalam hal ini, Undang-undang RI No 10 Tahun 2009 menyatakan bahwa “pariwisata adalah sebagai aktivitas melakukan perjalanan, baik yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok. Dimana tujuan mereka tidak lain untuk rekreasi, mempelajari keunikan yang ditawarkan oleh objek wisata atau sekedar untuk mengembangkan diri”.

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini dinilai efektif peranannya dalam menambah devisa negara. Hal tersebut tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan pariwisata, tidak hanya di Indonesia, namun di seluruh dunia. Pertumbuhan kebutuhan manusia akan pariwisata menyebabkan sektor ini dinilai mempunyai prospek yang besar di masa yang akan datang. Sektor pariwisata mampu menghidupkan ekonomi masyarakat di sekitarnya, pariwisata juga diposisikan sebagai sarana penting dalam rangka memperkenalkan budaya dan keindahan alam daerah terkait. Menurut Norval dalam Spillane (1987). Seorang ahli ekonomi berkebangsaan Inggris memaparkan bahwa pariwisata selain bermanfaat bagi pendidikan kebudayaan dan sosial juga mempunyai arti yang lebih penting dari segi ekonomi. Banyak negara di dunia menganggap pariwisata sebagai *invisible export*

atas barang dan jasa pelayanan kepariwisataan yang dapat memperkuat neraca pemasukan.

Destinasi wisata di Indonesia tersebar di beberapa provinsi, salah satunya adalah Bali. Pulau Bali telah diakui dunia sebagai surga wisata tropis yang mempunyai keindahan alam yang lengkap, mulai dari pegunungan, lembah, tanah pertanian, pantai, bahkan sampai panorama yang cantik di dasar laut, sehingga pulau ini sanggup menarik banyak wisatawan dari seluruh dunia setiap tahunnya untuk berlibur ke Bali. Bali memiliki ciri khas yang sangat unik mulai dari budaya, adat, dan tradisinya serta keramah tamahan dari orang Bali itu sendiri yang dapat membuat Bali mampu untuk bersaing dan membedakan diri dari pariwisata daerah lainnya. Bali memiliki banyak daerah yang terkenal dengan pariwisatanya seperti Ubud, Nusa Dua, Kuta, dan Pecatu. Pecatu adalah daerah yang ada di kabupaten Badung yang sangat terkenal di Bali. Pecatu memiliki destinasi wisata, antara lain Pantai Dreamland, Pantai Padang-Padang, Pura Uluwatu dan lain-lain yang membuat banyak orang melakukan perjalanan ke Bali untuk mengunjungi Pecatu. Adanya destinasi wisata tersebut membuat banyak usaha yang berkaitan dengan pariwisata dikembangkan oleh pemerintah dan masyarakat setempat untuk menunjang kebutuhan wisatawan baik dalam hal barang, jasa, ataupun akomodasi.

Anantara Uluwatu Bali Resort adalah salah satu akomodasi hotel berbintang lima yang berlokasi di Jalan Pemutih, Labuan Sait, Uluwatu, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali, Indonesia. Anantara Uluwatu memiliki jenis kamar yang menjadi daya Tarik terbesar dihotel ini adalah Dewata Penthouse yang menegaskan standar kemewahan di Uluwatu, jenis kamar ini memiliki 2 lantai yang dapat

menampung dua kamar tidur, dapur, dan kolam renang privat yang memiliki luas 370m persegi dengan konsep desain yang menyerupai sawah teresering yang memiliki tujuan untuk memudahkan tamu menyerap pemandangan secara leluasa dari balkon kamar. Salah satu alasan tamu memilih menginap di hotel ini adalah lokasinya yang terpencil dan jauh dari keramaian, karena itu jarak antar desain sangat diperhatikan Anantara Uluwatu Bali Resort. Serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya seperti infinity pool, 360 restaurant, botol biru bar & grill restaurant, sono teppanyaki, SPA dan GYM (Fitness Center), selain itu Anantara Uluwatu Bali Resort juga menyediakan aktivitas seperti *sushi making class*, *towel art*, dan yoga yang disiapkan untuk wisatawan dari mancanegara maupun domestik yang ingin menginap, mengikuti aktivitas hotel, dan menikmati fasilitas yang disediakan. Anantara Uluwatu Bali Resort memiliki beberapa departemen guna melancarkan operasional kerja, setiap department memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dengan tujuan yang sama yaitu memberikan kenyamanan, keamanan dan kepuasan bagi tamu yang menginap. Departemen tersebut diantaranya Front Office Departemen, Housekeeping Departemen, Sales and Marketing Departemen, Accounting Departemen, Human Resource Departement, SPA Departemen, Engineering Departemen, Security Departemen dan Food and Beverage Departemen. Dalam operasionalnya semua departemen di dalam hotel harus bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu yang menginap.

Food and Beverage Department dibagi menjadi 2 yaitu Food and Beverage Product yaitu section yang mengolah bahan makanan atau memproduksi makanan

untuk para pelanggan. Dalam Food and Beverage Product terdapat beberapa *section* yaitu, *hot kitchen*, *gardemanger section*, *butcher section*, *cold kitchen*, dan *pastry and bakery section* yang guna untuk memperlancar jalannya operasional kerja maka dibagi menjadi beberapa bagian *section*. Food and Beverage Service adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial. Departemen ini secara khusus terdapat terutama di dalam industri perhotelan. Dalam Food and Beverage Service terdapat beberapa *section* yaitu, *Waiter/Waitress* merupakan seorang yang bertugas untuk melayani tamu yang datang dan membantu dalam pemesanan menu serta mengantarkan menu yang dipesan langsung ke atas meja, *Order taker* merupakan seorang yang bertugas untuk melayani tamu dalam pemesanan makanan dan minuman langsung dari kamar hotel melalui telepon, kemudian mengantarkan orderan/pesanan makanan tersebut ke kamar, Barista adalah seorang yang bertugas untuk membuat dan menyajikan berbagai macam minuman kopi dan minuman *non-coffee* yang dipesan oleh tamu, *Bartender* adalah seorang yang bertugas untuk meracik dan menyajikan berbagai minuman beralkohol kepada tamu di konter bar, Admin F&B Service adalah seorang admin yang bertugas untuk membuat dan menginput dokumen serta melakukan stok bahan-bahan baku dan peralatan yang diperlukan di F&B Service *Store*, *Cashier* adalah seorang yang bertugas untuk mencatat tamu yang datang ke restoran serta melayani pembayaran dan membuat laporan untuk diserahkan ke bagian departemen *accounting*, *Leader/Captain* adalah seorang pemimpin atau

leader yang bertugas untuk mengkoordinasi para *waiter/waitress* dalam melakukan semua tugas-tugasnya, Supervisor *restaurant* adalah seorang supervisor yang bertugas untuk melakukan kontrol penuh atas kinerja admin dan juga *waiter/waitress*. Disamping itu seorang supervisor restaurant juga harus membuatkan jadwal kerja yang terstruktur juga memberikan pelatihan terhadap karyawan termasuk cara mengatasi tamu yang complain, Outlet manager adalah seorang pimpinan atau kepala (restoran, café, bar, *lounge*, *banquet*) yang memiliki tugas untuk membuat kebijakan atas operasional outlet yang dikelolanya, Food and Beverage Manager adalah seorang yang membawahi semua outlet manager dan memiliki tanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia serta memastikan keuntungan dalam keseluruhan bisnis di departemennya. Food and Beverage service di Anantara Uluwatu melayani beberapa jenis service *misalnya breakfast, lunch, dinner*; dan juga *in room dining*.

In Room Dining adalah pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar yang beroperasi selama 24 jam yang menyajikan makanan dan minuman untuk *breakfast, lunch, dinner*; dan *supper* (makan tengah malam). Agar *Breakfast in Room Dining* berjalan lancar pada saat operasional di restaurant, maka *waitress* selanjutnya diberikan tugas dan *section* oleh supervisor yang incharge pada hari itu juga, maka *waitress* yang bertugas akan melengkapi segala peralatan atau kelengkapan yang dibutuhkan sesuai dengan makanan atau minuman yang dipesan oleh tamu seperti mempersiapkan condiment *misalnya tomato sauce, chili sauce, salt and pepper, sugar*, dan lain-lain, sehingga penanganan *in room dining* ini dapat berjalan lancar pada saat operasional di restaurant berlangsung. Setelah makanan atau minuman

yang dipesan oleh tamu siap, waitress akan menuju kasir untuk mengambil *guest bill* lalu hidangan akan segera diantar ke kamar tamu.

Waitress memiliki beberapa tantangan pada saat menangani *breakfast in room dining* ke kamar tamu seperti contoh pada saat sampai di depan kamar tamu, *waitress* akan menekan bel kamar sebanyak 3 kali, namun jika dari dalam kamar tidak ada jawaban, maka *waitress* akan menelepon ke *restaurant* untuk meminta bantuan agar menelepon kembali ke kamar tamu agar bisa dibukakan pintu oleh tamu. Selain itu tantangan oleh *waitress* pada saat berkomunikasi oleh tamu pada saat akan meletakkan pesanan yang telah dipesan

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membahas tentang “*Penanganan Breakfast in Room Dining oleh Waitress di 360 Restaurant Anantara Uluwatu Bali Resort*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan Breakfast in Room Dining oleh Waitress di Anantara Uluwatu Bali Resort?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat penanganan Breakfast in Room Dining oleh Waitress di 360 Restaurant Anantara Uluwatu Bali Resort dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk menjelaskan penanganan In Room Dining di Anantara Uluwatu Bali Resort.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala yang dihadapi dan cara mengatasi kendala-kendala menangani In Room Dining di Anantara Uluwatu Bali Resort.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *In Room Dining* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk

menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang *Food and 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 *In Room Dining*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penanganan *In Room Dining*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala yang ditemukan saat penanganan *In Room Dining*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Penulis melakukan observasi atau pengamatan secara langsung dan ikut serta dalam penanganann *breakfast in room dining* di 360 *Restaurant* Anantara uluwatu Bali Resort.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data melalui proses tanya jawab secara lisan yang berlangsung satu arah. Dalam metode wawancara ini penulis menggunakan wawancara langsung kepada *manager outlet, captain*, dan *staff* dari Anantara Uluwatu Bali Resort mengenai informasi yang berkaitan tentang Penanganan *In Room Dining* oleh Waiter dan Waitress di 360 Restaurant Anantara Uluwatu Bali Resort serta penulis menggunakan teknik mencatat untuk mengumpulkan informasi yang diperoleh.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku-buku serta mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dalam penyusunan laporan tugas akhir, penulis menggunakan teknik mencatat untuk mengumpulkan informasi yang diperoleh. Selain itu, penulis menggunakan buku, artikel yang didapatkan baik dari perpustakaan maupun internet.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif yaitu dengan memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh dalam penyusunan tugas akhir ini.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Menurut Sudaryanto (1993) metode penyajian hasil analisis data dibagi menjadi dua macam yaitu yang bersifat informal dan formal penyajian hasil analisis secara informal dilakukan dengan cara merumuskan hasil analisis menggunakan kata-kata biasa, sedangkan metode formal dilakukan dengan merumuskan hasil

analisis menggunakan tanda-tanda dan lambang- lambang.

Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini yaitu gabungan antara metode formal dan informal yang didukung oleh penyajian hasil analisis data seperti : tabel, foto, atau gambar beserta keterangan - keterangan yang penulis dapatkan dari perusahaan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB II

LANDASAN TEORI

Landasan teori dapat dikatakan sebagai dasar pemikiran dan pendapat para ahli mengenai sesuatu yang memiliki nilai kebenaran yang berkaitan dengan judul tugas akhir ini. Landasan teori ini dapat digunakan sebagai pedoman dalam pembahasan materi sehingga dapat diterima oleh pembaca. Maka dari itu, penulis menjelaskan beberapa landasan teori yang berhubungan dengan penyusunan tugas akhir ini, yaitu Penanganan *Breakfast In Room Dining* Oleh *Waitress* di *360 Restaurant* Anantara Uluwatu Bali Resort.

A. Hotel

1. Pengertian Hotel

Menurut Sulastiyono (dalam Susepti et al., 2017: 29), hotel merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Sedangkan menurut Menurut Pasaribu (dalam Artawan, 2022: 7), hotel adalah suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian usaha bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran.

Berdasarkan pengertian dari para ahli yang disebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah bentuk akomodasi atau suatu bidang usaha yang dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh atau

mendapatkan pelayan makanan, minuman dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran.

2. Klasifikasi Hotel

Menurut Wisnu (dalam Devi Hari Putri, 2015: 47) menyebutkan bahwa hotel memiliki beberapa klasifikasi yaitu:

a. Klasifikasi menurut kapasitas jumlah kamar

- 1) *Small Hotel* adalah hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar.
- 2) *Medium Average Hotel* adalah hotel sedang dengan jumlah kamar antara 150-300 kamar.
- 3) *Medium Above Average Hotel* adalah hotel sedang dengan jumlah kamar antara 300-600 kamar.
- 4) *Large Hotel* adalah hotel besar dengan jumlah kamar minimal 600 kamar.

Dapat disimpulkan bahwa Anantara Uluwatu Bali Resort termasuk *small hotel* yang memiliki jenis kamar yang berjumlah 73 kamar.

b. Klasifikasi menurut segi tujuan tamu menginap

- 1) *Business Hotel*, Hotel yang dipergunakan untuk para *businessmen* yang datang untuk melakukan kegiatan bisnis, hotel dengan klasifikasi *business* dilengkapi dengan fasilitas yang menunjang untuk keperluan bisnis.
- 2) *Resort (Recreational Hotel)* Hotel yang dipergunakan untuk kegiatan rekreasi atau bersantai, hotel menyediakan fasilitas pendukungnya.

Dapat disimpulkan bahwa Anantara Uluwatu Bali Resort termasuk *Recreational Hotel* yang menyediakan fasilitas untuk berekreasi atau untuk bersantai.

c. Penggolongan dari segi aktivitas atau kegiatan khusus

- 1) *Sport Hotel* Hotel adalah hotel khusus disediakan untuk kepentingan olahragawan atau berlokasi di kompleks olahraga.
- 2) *Ski Hotel* adalah Hotel yang dipergunakan untuk keperluan pemain *ski* atau tamu yang bertujuan datang khusus untuk bermain *ski*.
- 3) *Convention Hotel* adalah Hotel yang diperuntukan bagi kepentingan konvensi.
- 4) *Budget Motel* adalah Motel yang khusus disediakan untuk para wisatawan dengan budget yang tergolong rendah atupun sedang.

Dapat disimpulkan bahwa Anantara Uluwatu Bali Resort termasuk *convention Hotel* yang diperuntukkan bagi kepentingan konvensi.

d. Klasifikasi dari segi lama menginap

- 1) *Transit Hotel* adalah Hotel dengan tamu yang menginap rata-rata semalam.
- 2) *Semi Residential* adalah Hotel dengan tamu yang menginap lebih dari satu malam, namun tidak melebihi jangka satu bulan.
- 3) *Residential Hotel* adalah Hotel dengan tamu yang menginap rata-rata dengan jangka waktu yang lama (*Long Staying Guest*) melebihi waktu satu bulan. Biasanya mereka diberikan penginapan di hotel oleh perusahaan dengan masa tinggal sesuai dengan masa kontrak yang dimiliki.

Dapat disimpulkan bahwa Anantara Uluwatu Bali Resort *Semi Residential* dikarenakan perusahaan menyediakan masa tinggal sesuai dengan jangka waktu lebih dari satu malam, namun tidak melebihi jangka waktu satu bulan.

e. Penggolongan dari segi kriteria jenis tamu terbanyak

- 1) *Family Hotel* adalah Hotel dengan tamu yang biasanya menginap bersama keluarganya.
- 2) *Business Hotel* adalah Hotel dengan tamu yang biasanya merupakan pengusaha.
- 3) *Tourist Hotel* adalah Hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan para pelancong atau wisatawan, baik Wisatawan Nusantara maupun Wisatawan
- 4) *Cure Hotel* adalah Hotel dengan tamu yang kebanyakan berkunjung dengan tujuan untuk pengobatan atau melakukan terapi.

Dapat disimpulkan bahwa Anantara Uluwatu Bali Resort *Family Hotel* dikarenakan perusahaan menyediakan jenis kamar dengan berukuran besar yang dimana biasanya diperuntukkan untuk *family*.

f. Penggolongan dari segi lokasi

- 1) *City Hotel* adalah Hotel yang berlokasi di tengah kota dimana tamu menginap bertujuan untuk melakukan kegiatan bisnis.
- 2) *Resort Hotel* adalah Hotel yang berlokasi di daerah wisata dimana tamu yang menginap dengan tujuan melakukan kegiatan rekreasi atau bersantai.

Ada beberapa macam *Resort Hotel* yaitu:

- a) *Mountaint Resort*: Hotel di lokasi pegunungan
- b) *Beach Resort*: Hotel di lokasi tepi pantai.
- c) *Lake Resort*: Hotel di lokasi tepi pantai.
- d) *Hill Resort*: Hotel di lokasi perbukitan.
- e) *Forest Resort*: Hotel di lokasi hutan.

- f) Suburban Hotel adalah Hotel yang berlokasi di pinggir kota.
- g) Urban Hotel adalah Hotel yang berlokasi jauh dari kota besar atau di pelosok desa atau di tempat pengembangan daerah baru.
- h) Airport Hotel Hotel yang berlokasi di sekat atau di kompleks bandar udara.

Dapat disimpulkan bahwa Anantara Uluwatu Bali Resort termasuk *Resort Hotel* dikarenakan Anantara Uluwatu berlokasi berdekatan dengan daerah wisata.

g. Penggolongan berdasarkan tarif kamar

- 1) *Full American Plan* yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk tiga kali makan.
- 2) *Modified American Plan* yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk dua kali makan.
- 3) *Continental Plan* yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk termasuk makan pagi.
- 4) *Bermuda Plan* yaitu hotel dengan sewa kamar yang sudah termasuk makan pagi ala Amerika.
- 5) *European Plan* yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar tidak termasuk makan.

Dapat disimpulkan bahwa Anantara Uluwatu Bali Resort *Continental Plan* karena jenis kamar yang diperjualkan oleh Anantara Uuwatu sudah termasuk dengan harga makan pagi.

B. Pengertian Food & Beverage Department

Menurut Soekresno (dalam Nurlaman, 2016: 3), food and beverage department adalah bagian dari departemen suatu hotel yang menangani penjualan makanan dan minuman dalam hotel.

Sedangkan menurut Pendit (dalam Rahmadi Islam, 2018: 5) Food and beverage departemen adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta professional.

Berdasarkan pengertian dari para ahli yang disebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *Food & Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang menangani penjualan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta professional.

1. Food and Beverage Product

Menurut (Dita, 2017) Produk merupakan segala sesuatu yang diterima konsumen dalam proses pertukaran dengan produsen, berupa manfaat pokok; produk fisik dan kemasannya; serta elemen-elemen tambahan yang menyertainya. Sedangkan menurut (Suhairi, 2020) Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan, dimiliki, dipergunakan atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen, termasuk di dalamnya fisik, jasa, orang, tempat organisasi dan gagasan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk dikonsumsi atau dipakai sehingga memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

2. Food and Beverage Service

Menurut (Dita, 2017) adalah suatu aktivitas atau manfaat yang tidak memiliki wujud dan dapat diserahkan kepada orang lain yang bertindak sebagai customer dan tidak bersifat kepemilikan. (Suhairi, 2020) yaitu suatu tindakan, jasa, maupun kinerja yang ditawarkan kepada orang lain dan tidak memiliki wujud apapun serta tidak menimbulkan kepemilikan.

C. *Restaurant*

1. Pengertian *Restaurant*

Menurut Hamzah (dalam Supriyanto & Hendriyati, 2021: 78) , *restaurant* adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu baik berupa makanan maupun minuman.

Sedangkan menurut (Defrina et al., 2017: 159) restoran adalah usaha yang menyajikan hidangan kepada tamu dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan itu, serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya.

Berdasarkan pengertian dari para ahli yang disebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *restaurant* adalah suatu tempat atau usaha yang menyajikan hidangan berupa makanan maupun minuman kepada tamu dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan

2. Jenis-Jenis *Restaurant*

Menurut Mertayasa (dalam Windari, 2022: 12) pada hotel besar terdapat lebih dari satu restoran, bahkan bisa mencapai 5 – 10 buah. Tetapi jika dikelompokkan akan dapat dibagi menjadi 2 yaitu :

a. Restoran Formal

Restoran Formal/dining room adalah sebuah restoran yang berpenampilan mewah, dengan pelayanan khusus dan harga makanan yang mahal. Di samping itu menu yang dihidangkannya akan dipilih, tamu yang datang kesana adalah orang-orang yang mengenakan pakaian lengkap (full dress).

b. Restoran Sederhana/informal

Restoran yang penampilannya sederhana dan mengutamakan pelayanan yang cepat (quick service). Restoran ini sangat banyak terdapat di dalam hotel dan luar hotel. Restoran informal dapat dibagi menjadi:

1) Coffe Shop/Brasserie

Suatu restoran yang pada umumnya terdapat dalam hotel dengan menghadirkan makanan Internasional dan menggunakan pelayanan cepat.

Restoran ini akan dibuka 24 jam. Sekecil – kecilnya hotel, dimana memiliki coffee shop/restaurant yang beroperasi 24 jam untuk melayani tamu.

2) Cafeteria atau cffee

Sebuah restoran kecil yang menghadirkan makanan ringan seperti cake (kue-kue), kopi, teh, dan makanan terbatas.

3) Canteen

Sebuah restoran kecil dan tidak formal yang terdapat disekolah, kantor, yang

dipergunakan untuk makan dan beristirahat oleh karyawan dan mahasiswa. Makanan yang dijual sangat terbatas dan pelayanannya sangat cepat.

4) Night Club/Supper Club

Sebuah restoran yang dibuka dimalam hari, yaitu diatas jam 23.00 WITA dengan menggunakan pelayanan yang mewah dan dekorasi yang megah. Makanan yang dihidangkan terbatas dan dilengkapi dengan bermacam- macam minuman campuran serta terdapat tempat melantai/menari.

5) Speciality restaurant

Restoran khusus yang dapat dilihat dari makanannya yang dihidangkan, dekorasi yang digunakan, Contoh:

- a) Chinese Restoran
- b) Seafood Restoran
- c) Indonesian Restoran

D. Pramusaji

1. Pengertian Pramusaji

Menurut Marsum (dalam Suardana & Nurhayati, 2019: 15), *waitress* adalah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar.

Sedangkan menurut (Soleha et al., 2023: 3) Waitress adalah karyawan restoran yang bekerja untuk membuat pelanggan merasa diterima dan nyaman saat menerima pesanan, mengantarkan makanan, membersihkan ruang makan, dan mengatur meja sehingga pelanggan berikutnya dapat menggunakannya.

Berdasarkan pengertian dari para ahli yang disebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *Waitress* adalah seseorang atau karyawan restoran yang bekerja untuk menyajikan makanan dan minuman serta membuat pelanggan merasa diterima dan nyaman saat menerima pesanan.

Jadi di Anantara Uluwatu Bali Resort seorang Pramusaji disebut sebagai waiter untuk laki-laki dan waitress untuk perempuan.

2. Tugas-Tugas Seorang Pramusaji

Menurut Sujatno (dalam Dhian Anggraini & Beru Utami, 2022: 13) seorang pramusaji memiliki tugas sebagai berikut:

1. Menyambut semua tamu yang datang ke restoran (greeting).
2. Mempersilahkan tamu untuk duduk.
3. Menawarkan menu yang ada di restoran.
4. Melakukan up-selling dengan menawarkan makanan atau minuman penutup.
5. Memberikan total tagihan kepada tamu.
6. Mengambil gelas dan piring kotor.

E. *Breakfast*

1. Pengertian *Breakfast*

Menurut Wiwoho (2008: 53) *breakfast* adalah menu yang dimakan pada pagi hari sebelum seseorang mulai beraktifitas.

Sedangkan menurut Menurut Pratomo (dalam Dewi, 2021: 23), *breakfast* adalah salah satu produk yang ditawarkan di hotel untuk memudahkan pengunjung yang menginap dalam memenuhi kebutuhan untuk makan.

Berdasarkan pengertian dari para ahli yang disebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *breakfast* adalah menu atau salah satu produk yang ditawarkan di hotel dan dimakan pada pagi hari.

2. Jenis-Jenis *Breakfast*

- a. *American breakfast* adalah suatu *breakfast* yang terdiri dari: *fresh fruit or juice* (buah-buahan), *cereal, toast or bread* (roti), *egg any style* (telur), *coffee or tea*.
- b. *Continental breakfast* adalah *breakfast* yang terdiri dari : *fresh fruit or juice* (buah-buahan), *cereal, toast or bread* (roti), *coffee or tea*.
- c. *Indonesia breakfast* adalah *breakfast* ala Indonesia yang terdiri dari : *fresh fruit or juice* (buah-buahan), *fried rice or noodle* (nasi goreng atau mie goreng), *porage*(bubur), *coffee or tea*.

Dapat disimpulkan bahwa di Anantara Uluwatu Bali Resort memadukan ketiga jenis *breakfast* yaitu *american breakfast, continental breakfast* dan *Indonesia breakfast*.

F. Pengertian *in Room Dining*

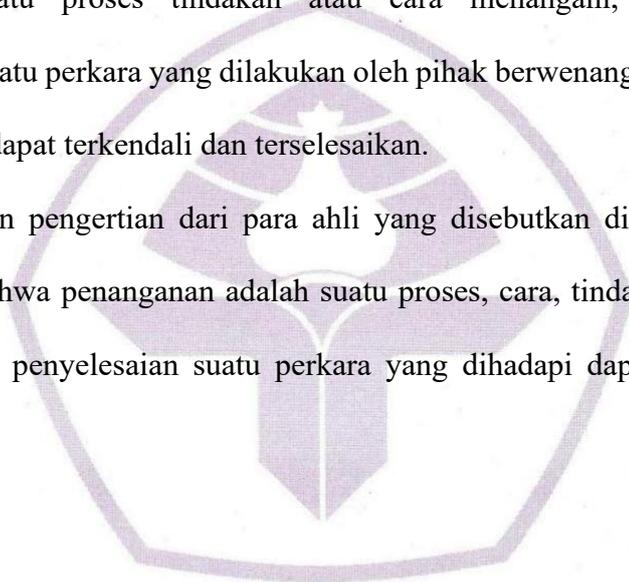
Menurut (Irman, 2018) Pengertian *room service* merupakan salah satu bagian dari food and beverage departement yang bertugas melayani tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamarnya. Menurut (Suhairi, 2020) Pengertian Room Service adalah bagian dari tata hidang yang bertanggung jawab atas pesanan dan pelayanan makanan dan minuman untuk dihidangkan di kamar tamu atau di tempat lainnya di dalam hotel kecuali restoran.

G. Pengertian Penanganan

Menurut www.kbbi.kemdikbud.go.id (diakses tanggal 15 Juli 2023) penanganan yaitu proses, cara, perbuatan menangani, penggarapan.

Sedangkan menurut Menurut Merlinda (dalam Saputra, 2022: 21), Penanganan merupakan suatu proses tindakan atau cara menangani, mengurus serta penyelesaian suatu perkara yang dilakukan oleh pihak berwenang sehingga perkara yang dihadapi dapat terkendali dan terselesaikan.

Berdasarkan pengertian dari para ahli yang disebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa penanganan adalah suatu proses, cara, tindakan, menangani, mengurus serta penyelesaian suatu perkara yang dihadapi dapat terkendali dan terselesaikan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan

1. Lokasi Anantara Uluwatu Bali Resort

Anantara Uluwatu Bali Resort yang beralamat di Jl. Pemutih – Labuan Sait, Pecatu, Kec. Kuta Selatan, Badung, Bali. Lokasi dari hotel ini berdekatan dengan beberapa destinasi wisata yaitu, Pantai Padang – padang yang berjarak 560m, Pantai Bingin yang berjarak 640m, Pantai Dreamland yang berjarak 1,37 km, Pantai Suluban Uluwatu yang berjarak 2,4 km dan Pura Uluwatu yang berjarak 3,42 km. Sedangkan jarak tempuh dari hotel Anantara Uluwatu Bali Resort menuju Bandara Ngurah Rai yaitu sekitar 18,8 km.



Gambar 3.1 Logo Anantara Uluwatu Bali Resort
Sumber: Anantara Uluwatu Bali Resort, 2023

2. Sejarah Anantara Uluwatu Bali Resort

Anantara Uluwatu Bali Resort berada di bawah Minor Group yang didirikan oleh Mr. Wiliam Ellwood Heinecke mempunyai tiga divisi, yaitu *Food, Life Style dan Hotels*. *Minor Hotels* yang berpusat di Bangkok, memiliki 35,567 team member dari 527 hotel, yang tersebar di 50+ Negara. Anantara Uluwatu Bali Resort didirikan pertama kali pada tahun 2001 di Hua Hin, Thailand. Anantara Thailand mengajak orang-orang untuk mendalami kelimpahan kesenian, kebudayaan dan sejarah Thailand dengan menghubungkan mereka dengan suasana kehidupan tradisional di Thailand. Sejak saat itu, Anantara memajukan dan mengembangkan pelayanannya ke tempat yang lebih luas yaitu Asia dan timur. Anantara secara terus menerus berkeinginan lewat semangat untuk mengembangkan setiap kebudayaan dunia. Di Indonesia tepatnya di Provinsi Bali, Anantara Hotel didirikan pertama kali pada tahun 2009 yang berlokasi di Seminyak. Setelah itu, pada tahun 2012 dibangunlah Anantara Uluwatu Bali Resort yang berlokasi di Desa Pecatu.

Anantara berasal dari Bahasa Sansekerta yang memiliki arti “tanpa akhir” dan hal ini melambangkan kebebasan, perkembangan, dan keserasian dalam semangat memberi pelayanan. Setiap Anantara Resort membaurkan kekayaan seni dan budaya, sejarah dan keindahan alam di setiap tempatnya berdiri. Beberapa tahun yang lalu, di Thailand masyarakat sempat dengan semangat meletakkan wadah berupa guci yang berisi air di depan rumah mereka untuk para wisatawan yang melintas dengan tujuan untuk melegakan haus mereka, dan akan di isi ulang kembali jika air di dalam guci mulai habis.

Seiring berkembangnya zaman, air yang berada di dalam guci tersebut dijadikan sebagai acuan dari keramah-tamahan. Di Thailand sendiri mengisi air ke dalam guci tersebut memiliki istilah “*Nahm Jai*” atau “*Water from The Heart*” yang dimana istilah ini berarti memberi dengan tulus ikhlas. Hal ini dapat dilihat dari lambang Anantara yang terdiri dari guci dan bantal. Guci berarti keikhlasan dan bantal berarti kenyamanan. Jadi, lambang Anantara memiliki makna yakni melayani dengan kenyamanan dan ketenangan, selama menginap di Anantara yang tulus dari hati melalui budaya lokal. Anantara mempunyai *brand values* yaitu *Indigenous, Expertise* dan *Authentic Luxury*. Adapun logo yang dimiliki oleh hotel Anantara Uluwatu Bali Resort.

B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan

1. Bidang Usaha Perusahaan

Dibawah naungan PT. Tiara Inti Mulia, Anantara Uluwatu Bali Resort merupakan hotel bintang lima yang terletak di Jl. Pemutih – Labuan Sait Uluwatu, Desa Pecatu, Bali. Hanya membutuhkan waktu 40 menit perjalanan dari Bandara 21 Internasional Ngurah Rai, Anantara Uluwatu Bali Resort juga dekat dengan daerah wisata lainnya yang juga memiliki pemandangan indah seperti pantai mustahil, Pantai Padang-padang, pantai Bingin, dan juga daerah wisata alam dan religi yang ikonik. di desa Pecatu yaitu Pura Luhur Uluwatu.

Adapun bidang usaha yang disediakan oleh Anantara Uluwatu Bali Resort adalah sebagai berikut:

a. Kamar

Anantara Uluwatu Bali Resort memiliki 73 kamar, tiap kamar memiliki ukuran, harga, dan fasilitas yang berbeda. Berikut merupakan tabel kamar dari Anantara Uluwatu Bali Resort.

Tabel 3.2 Jenis dan Jumlah kamar

| NAMA JENIS KAMAR | LUAS | JUMLAH |
|--------------------------------------|---------|--------|
| Ocean View Suite | 84 sqm | 31 |
| Ocean Front Suite | 84 sqm | 14 |
| Ocean View Pool Suite | 100 sqm | 7 |
| Ocean Front Pool Suite | 100 sqm | 6 |
| Anantara Pool Suite | 100 sqm | 3 |
| Two Bedroom Garden View Pool Villas | 423 sqm | 1 |
| Three Bedroom Garden Pool Villas | 577 sqm | 3 |
| Two Bedroom Ocean View Pool Villas | 296 sqm | 2 |
| Three Bedroom Ocean View Pool Villas | 330 sqm | 2 |
| Three Bedroom Ocean Front Pool Suite | 350 sqm | 2 |
| Dedari Penthouse | 179 sqm | 1 |
| Dewata Penthouse | 202 sqm | 1 |

Sumber: Anantara Uluwatu Bali Resort, 2023

Berikut ini merupakan uraian dari beberapa jenis kamar yang dimiliki oleh Anantara Uluwatu Bali Resort.

1) Ocean View Suite (84 sqm)

Tipe kamar ini tersedia dengan king size bed dan terdapat fasilitas yang berada kamar yaitu: *Jacuzzi* di luar ruangan, *shower* ganda, *mini bar*, *Nespresso coffee* dan *tea making machine*, *Bose hi-fi home entertainment system* dan *LED*

TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air conditioning, WIFI, electronic in-room safe, dan IDD telephone.

2) Ocean Front Suites (84 sqm)

Kamar tipe ini tersedia dengan dan fasilitas lainnya seperti: *Jacuzzi di luar ruangan, mini bar, Nespresso coffee dan tea making machine, Bose hi-fi home entertainment system dan LED TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air conditioning, WIFI, electronic in-room safe, dan IDD telephone.*

3) Ocean View Pool Suite (100 sqm)

Tipe kamar ini tersedia dengan king size bed dan memiliki fasilitas kamar meliputi: *Jacuzzi di luar ruangan, mini bar, Nespresso coffee dan tea making machine, Bose hi-fi home entertainment system dan LED TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air conditioning, WIFI, electronic in-room safe, dan IDD telephone.*

4) Ocean Front Pool Suite (100 sqm)

Tipe kamar ini tersedia dengan king size bed dan memiliki fasilitas kamar meliputi: *Jacuzzi di luar ruangan, mini bar, Nespresso coffee dan tea making machine, Bose hi-fi home entertainment system dan LED TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air conditioning, WIFI, electronic in-room safe, dan IDD telephone.*

5) Anantara Pool Suite (100 sqm)

Tipe kamar ini tersedia dengan dan memiliki fasilitas kamar meliputi: *Jacuzzi di luar ruangan, mini bar, Nespresso coffee dan tea making machine,*

Bose hi-fi home entertainment system dan LED TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air conditioning, WIFI, electronic inroom safe, dan IDD telephone.

6) Two Bedroom Garden View Pool Villas (423 sqm)

Tipe kamar ini tersedia dengan king size bed dan memiliki fasilitas kamar meliputi: *Jacuzzi di luar ruangan, mini bar, Nespresso coffee dan tea making machine, Bose hi-fi home entertainment system dan LED TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air conditioning, WIFI, electronic in-room safe, kitchenette dining areas, dan IDD telephone.*

7) Three Bedroom Garden Pool Villas (577 sqm)

Tipe kamar ini tersedia dengan king size bed dan memiliki fasilitas kamar meliputi: *Jacuzzi di luar ruangan, mini bar, Nespresso coffee dan tea making machine, Bose hi-fi home entertainment system dan LED TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air conditioning, WIFI, electronic in-room safe, kitchenette dining areas, dan IDD telephone.*

8) Two Bedroom Ocean View Pool Villas (296 sqm)

Tipe kamar ini tersedia dengan king size bed dan memiliki fasilitas kamar meliputi: *Jacuzzi di luar ruangan, mini bar, Nespresso coffee dan tea making machine, Bose hi-fi home entertainment system dan LED TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air*

conditioning, WIFI, electronic in-room safe, kitchenette dining areas, dan IDD telephone.

9) Three Bedroom Ocean View Pool Villas (330 sqm)

Tipe kamar ini tersedia dengan king size bed dan memiliki fasilitas kamar meliputi: *Jacuzzi di luar ruangan, mini bar, Nespresso coffee dan tea making machine, Bose hi-fi home entertainment system dan LED TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air conditioning, WIFI, electronic in-room safe, kitchenette dining areas, dan IDD telephone.*

10) Three Bedroom Ocean Front Pool Villas (350 sqm)

Tipe kamar ini tersedia dengan king size bed dan memiliki fasilitas kamar meliputi: *Jacuzzi di luar ruangan, mini bar, Nespresso coffee dan tea making machine, Bose hi-fi home entertainment system dan LED TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air conditioning, WIFI, electronic in-room safe, kitchenette dining areas, dan IDD telephone.*

11) Dedari Penthouse (179 sqm)

Dedari *Penthouse* tersedia dengan *king size bed* dengan pemandangan langsung Samudra Hindia dalam gaya kontemporer yang menakjubkan. Memiliki *living dan dining room* yang terbuka dengan ornamen dan karya seni asli yang memberi kesan kemewahan. Terdapat *outdoor jacuzzi pavilion* sebagai tempat relaksasi yang nyaman. Dedari *Penthouse* juga dilengkapi fasilitas kamar lainnya seperti *mini bar, Nespresso coffee dan tea making*

machine, Bose hi-fi home entertainment system 25 dan LED TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air conditioning, WIFI, electronic in-room safe, dan IDD telephone.

12) Dewata Penthouse (202 sqm)

Dewata *Penthouse* terbagi menjadi dua lantai dengan dua kamar tidur *suite* dibawah. Kedua lantai memiliki pemandangan langsung ke arah Samudra Hindia. Selain itu, pada lantai utama yang berada di atas terdapat privat horizon *pool* dengan *view* yang menawan. Dewata *Penthouse* tersedia dengan *king size bed* dengan fasilitas kamar lainnya meliputi *mini bar, Nespresso coffee dan tea making machine, Bose hi-fi home entertainment system dan LED TV, Bluetooth audio device, walk in rain shower, hair dryer, individually controlled air conditioning, WIFI, electronic in-room safe, kitchenette dining areas dan IDD telephone.*

b. Restoran dan Bar

Terdapat 3 outlet makanan dan 1 *outlet* minuman yang ada pada Anantara Uluwatu Bali Resort yang berguna untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman tamu. Ketiga restoran itu adalah 360 Rooftop dan Sono *Teppanyaki* yang terletak di bangunan lantai enam, Botol Biru Bar & Grill yang letaknya di pinggir tebing, dan *In Room Dining*.

1) 360 Rooftop

Dengan pemandangan lautan yang terlihat sangat jelas, 360 Rooftop mampu memuaskan para tamu yang berdatangan. Pada restoran ini, menyediakan berbagai hidangan meliputi *Balinese, Indonesian, Western* dan

Asian. 360 Rooftop mempunyai kapasitas tempat duduk yang mampu menampung 100 pelanggan. Waktu buka restoran ini yaitu pada saat *breakfast* mulai pukul 07.00 WITA – 10.30 WITA, *lunch* mulai pukul 12.00 WITA – 17.00 WITA, *dinner* mulai pukul 18.00 WITA – 23.00 WITA dan *lounge bar* mulai pukul 10.30 WITA – 23.00 WITA.

2) Sono Teppanyaki

Bersebelahan dengan 360 Rooftop, Sono Teppanyaki merupakan satu-satunya restoran yang berada di Anantara Uluwatu Bali Resort yang menampilkan teknik memasak masakan Jepang dengan kontemporer terbaik dan pertunjukan memasak secara langsung yang sangat menarik, sehingga para tamu akan dapat berinteraksi langsung dengan *Chef*. Kapasitas duduk pada restoran ini yaitu 10 pax dengan 2 waktu buka yang berbeda mulai dari seating pertama pukul 18.00 WITA sampai 20.00 WITA dan seating kedua pukul 20.30 WITA sampai 22.30 WITA.

3) Botol Biru Bar & Grill

Bertempat di dekat *Infinity Pool*, Botol Biru Bar & Grill merupakan restoran yang menyajikan suasana yang luar biasa dengan pemandangan langsung dari Samudera Hindia hingga Mediterania. Dengan menyajikan hidangan *Asian & Western*, restoran ini juga memiliki *Bar* di lantai 1 untuk menikmati sunset yang menakjubkan disertai dengan desain *Bar* yang menarik dan *cozy*. Botol Biru Bar & Grill memiliki kapasitas tempat duduk yang mampu menampung sebanyak 30 orang, dengan jam buka yaitu mulai pukul 11.00 WITA sampai 22.30 WITA.

c. Pool/kolam renang

Terdapat 1 jenis kolam renang pada Anantara Uluwatu Bali Resort yang dapat digunakan oleh seluruh tamu yang menginap yaitu *Infinity Pool*

Infinity Pool berada disebelah Botol Biru Bar & Grill, kolam renang ini memiliki *view* yang menghadap langsung ke Samudera Hindia. Dilengkapi dengan kursi untuk berjemur serta dengan *towel* yang dapat digunakan oleh para tamu. Kolam renang ini memiliki lokasi unik menyerupai pulau kecil bernama *Pool Island* yang biasa digunakan sebagai *romantic dinner* oleh para tamu. Para tamu dapat langsung memesan makanan dan minuman lewat *staff* yang bertugas di lokasi. Jam operasional *Infinity Pool* yaitu mulai pukul 07.00 WITA sampai 19.00 WITA.

2. Fasilitas Anantara Uluwatu Bali Resort

Anantara Uluwatu Bali Resort memiliki fasilitas lengkap yang ditawarkan untuk *in house guest* maupun *outsider guest*. Fasilitas – fasilitas di Anantara Uluwatu Bali Resort antara lain:

1) Bali Biru Meeting Room

Dengan kapasitas sampai 60 orang dan dilengkapi dengan pemandangan lautan yang menakjubkan, Bali Biru *Meeting Room* sangatlah cocok untuk keperluan bisnis ataupun acara lainnya. Waktu buka meeting room ini yaitu on request, namun selama pandemi *COVID-19*, Bali Biru Meeting Room tutup sementara.

2) Mini Theatre

Mini Theatre merupakan tempat yang menyerupai bioskop yang ada di Anantara Uluwatu Bali Resort. Tempat ini digunakan oleh para tamu untuk menonton film yang dilengkapi *LCD layer* lebar, *Bose sound system*, dan berbagai macam film yang tersedia disini. Waktu buka *Mini Theatre* yaitu dengan *by request*.

3) Dewa Dewi Wedding Chapel

Fasilitas tempat pernikahan yang terletak di pinggir tebing dengan indahnyalautan biru dan ombak yang menghampiri dasarnya. Sangat cocok untuk merayakan pernikahan yang intim, namun selain itu dapat digunakan sebagai tempat makan romantis. Dewa Dewi *Chapel* dapat menampung hingga 20 orang dan waktu buka yaitu *by request*.

4) Dining by Design

Merupakan salah satu venue makan malam romantis dengan desain yang indah dan menawan. Terletak di tepi tebing, *Dining by Design* menghadirkan pengalaman dan suasana baru dalam menikmati makan malam yang romantis yang disajikan oleh *chef* pribadi dan juga dilayani oleh butler. Hidangan yang tersedia yakni Internasional dan dapat terlaksana di *Pool Island*, *View Point* dan juga dapat terlaksana di Dewa Dewi *Chapel* sesuai keinginan tamu. Jam operasional: *Pool Island* pada pukul 19.00 WITA sampai 22.00 WITA, *View Point* dan Dewa Dewi *Chapel* pada pukul 18.00 WITA sampai 22.00 WITA.

5) Fitness Centre

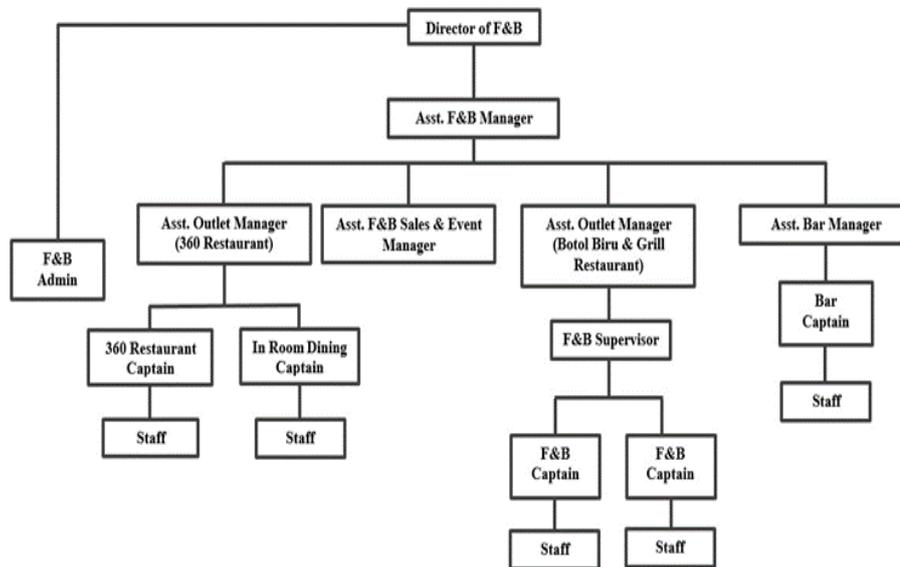
Tempat ini berlokasi di Gedung lantai 2 dan berdekatan dengan *lobby* hotel, *Fitness Centre* menjadi pusat kebugaran resort ini dengan menyediakan berbagai alat untuk berolahraga seperti barble, treadmill, dan masih banyak lagi. Jam operasional mulai pukul 06.00 WITA sampai pukul 22.00 WITA.

6) Anantara SPA

Menikmati fasilitas spa dengan desain tradisional khas Bali, Anantara SPA menginspirasi penyembuhan dalam suasana tropis yang tinggi. Perawatan berdasarkan rempah-rempah asli, tradisi penyembuhan local dan kecantikan modern. Terdapat fasilitas SPA yaitu paket perawatan satu pasangan, dua ruang perawatan pasangan, empat ruang perawatan tunggal dan salon kuku dan rambut. Waktu buka mulai pukul 10.00 WITA sampai 20.00 WITA.

C. Struktur Organisasi Perusahaan

Suatu operasional akan berjalan lancar apabila dilengkapi dengan organisasi department. Dengan adanya struktur department akan membuat seseorang memiliki tanggung jawab dan tugas masing-masing dibidang pekerjaannya. Berikut merupakan struktur organisasi Food and Beverage Department.



Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Department
Sumber: Anantara Uluwatu Bali Resort, 2023

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan di *Food and Beverage Departement* yaitu:

1. *Director of Food and Beverage*
 - a. Membuat perencanaan aktivitas *food and beverage* dengan cara melihat hasil analisis dan evaluasi agar rencana aktivitas pelayanan hotel dapat terlaksana sesuai dengan tujuan, membuat rencana program dengan cara menentukan strategi agar rencana dapat terlaksana dengan benar, membuat biaya perkiraan operasional dapat disetujui serta digunakan secara efektif dan efisien.
 - b. Mengoordinasikan program ke bagian terkait dengan cara rapat koordinasi agar program terstruktur dan terlaksanakan dengan baik.
 - c. Menetapkan menu, tata cara penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan.
 - d. Melakukan analisis tentang pesaing.
 - e. Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional.

- f. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan secara langsung.
- g. Menciptakan hubungan yang harmonis antara mitra kerja dan pelanggan.
- h. Menyusun anggaran *Food and Beverage product, Food and Beverage Service* dan *Stewarding*.

2. *Assistant Food and Beverage Manager*

- a. Menyusun rencana kerja dan melatih bawahan.
- b. Menangani masalah yang tidak bisa ditangani oleh bawahan.
- c. Bertanggung jawab atas semua kegiatan *Food and Beverage Service*
- d. Mengkoordinasi seluruh kegiatan operasional *Food and Beverage Service*.
- e. Mengawasi kelancaran kegiatan acara atau *event*.
- f. Menangani suatu permasalahan dan melaporkan kepada atasan.
- g. Memberi arahan dan petunjuk kepada bawahan.

3. *Assistant Food and Beverage Sales and Event Manager*

- a. Melaksanakan strategi pemasaran produk yang dibuat oleh atasan.
- b. Memasarkan dan menjual semua produk yang dimiliki.
- c. Melakukan kesepakatan dengan tamu terkait pembelian produk.
- d. Mengoordinasikan persiapan dan mengawasi penyelenggaraan *event*.
- e. Menjalin dan membina hubungan dengan tamu dan *agent*.
- f. Mengatasi permasalahan yang perlu diatasi secara langsung dan melaporkan kepada atasan.

4. *Food and Beverage Admin*

- a. Mengurus seluruh kegiatan korespondensi.

- b. Membuat laporan penjualan tiap-tiap *outlet*.
- c. Bertanggung jawab atas semua kegiatan administrasi.
- d. Membina dan menjalin hubungan antar departemen.
- e. Menangatasi permasalahan yang perlu di tangani secara langsung dan melaporkan kepada atasan.

5. *Assistant Outlet Manager*

- a. Mengoordinasikan kegiatan operasi di outlet *Food and Beverage Service*.
- b. Mengoordinasikan seluruh persiapan dan bertanggung jawab atas kelancaran *event*.
- c. Menjalin dan membina hubungan dengan para tamu.
- d. Melakukan penilaian pekerjaan bawahan.
- e. Memonitor dan mengawasi personal *hygiene, grooming* dan sanitasi.
- f. Menangani dan mengawasi tamu VIP secara langsung.
- g. Menciptakan suasana kerja yang sehat.
- h. Melaksanakan *daily briefing*.

6. *Food and Beverage Supervisor*

- a. Menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh atasan kepada seluruh bawahan dan *team*-nya.
- b. Menegakkan aturan yang telah di tentukan oleh perusahaan.
- c. Bertanggung jawab atas kedisiplinan bawahannya.
- d. Memonitor dan mengevaluasi kinerja bawahan.
- e. Memberikan info pada manajemen mengenai kinerja bawahannya dan sebagai perantara antara pekerja dengan manajemen.

- f. Memecahkan masalah yang ada setiap harinya dan membuat rencana jangka pendek – Panjang untuk tugas yang ditetapkan atasannya.
7. *Food and Beverage Captain*
 - a. Membuat *daily sales report*.
 - b. Mengawasi dan membantu kelancaran ketepatan pelaksanaan pelayanan penjualan dan penyajian makanan dan minuman.
 - c. Menangani secara langsung tamu VIP. Menangani keluhan tamu.
 - d. Menjalin hubungan baik dengan para tamu.
 8. *Staff (waiter/waitress)*
 - a. Mempersiapkan segala perlengkapan yang digunakan dalam proses pelayanan.
 - b. Melakukan pelayanan secara langsung kepada tamu.
 - c. Mengambil pesanan tamu.
 - d. Melakukan penyajian hidangan terhadap tamu.
 - e. Melakukan *clear up* pada tiap-tiap meja tamu.
 - f. Mempersiapkan kebutuhan *linen* seperti *napkin*, *supplies*, dan lainnya.
 - g. Membawa *soiled linen* ke *laundry*.
 - h. Melaksanakan seluruh perintah *Captain*.
 - i. Melakukan dan bertanggung jawab atas area kerja seperti *back area*, *tray*, *food cover*, dan lainnya.

BAB IV

PEMBAHASAN

In Room Dining adalah salah satu *section* yang dimiliki oleh Anantara Uluwatu Bali Resort yang ditangani langsung oleh *outlet* 360 restoran yang menyediakan layanan makanan dan minuman selama 24 jam. Banyak para tamu yang menginap tertarik untuk memesan *in room dining* karena dapat menikmati makanan dan minuman di dalam kamar. Dalam melakukan pemesanan *in room dining* para tamu diberikan 2 pilihan menu yaitu *Jacuzzi Breakfast* dan juga *Floating Breakfast*.

A. Penanganan Breakfast in Room Dining oleh Waitress di 360 Restaurant Anantara Uluwatu Bali Resort

Dalam menangani *breakfast in room dining* di Anantara Uluwatu Bali Resort, seorang *waitress* harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu yang menginap.

Adapun tahapan-tahapan dalam menangani *breakfast in room dining* oleh *waitress*, akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Melakukan persiapan sebelum memulai pekerjaan merupakan hal yang penting untuk dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu nantinya. Penulis melakukan beberapa tahap persiapan terlebih dahulu, seperti:

a. Persiapan Diri

Sebagai seorang *food and beverage service* sangat penting melakukan persiapan diri karena langsung berhubungan dengan tamu. Adapun persiapan yang dilakukan, yaitu:

1) Penampilan Diri (*Personal Grooming*)

- a) Bagi wanita rambut tidak boleh berwarna dan harus menggunakan hair net agar terlihat rapi.
- b) Selalu jaga bau badan agar tetap wangi.
- c) Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.
- d) Memakai make up yang natural.
- e) Kuku harus bersih dan tidak boleh panjang ataupun berwarna.

2) Kehadiran (*Attendance*)

Seluruh karyawan dan trainee absen melalui *fingerprint*, tujuan dari absensi tersebut untuk mengetahui tingkat kehadiran dari karyawan dan trainee.

Food and beverage service di Anantara Uluwatu Bali Resort diwajibkan untuk melakukan absensi 15 menit sebelum jam kerja dimulai agar dapat mempersiapkan diri tanpa tergesa-gesa. Food and beverage service bekerja selama lima hari dan dua hari libur serta operational jam kerja yaitu selama 8 jam kerja dan 1 jam istirahat. Berikut ini merupakan fingerprint yang digunakan sebagai absensi yang dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4.1 *Fingerprint*
Sumber; Dokumen Pribadi

3) Seragam (*Uniform*)

Food and beverage service di Anantara Uluwatu Bali Resort diwajibkan untuk memakai *uniform* yang telah disediakan oleh perusahaan. Perlengkapan lainnya yang juga penting dan harus digunakan yaitu *name tag* dan menggunakan sepatu pantofel berwarna hitam. Berikut ini merupakan uniform yang digunakan oleh Food and Beverage Service di Anantara Uluwatu Bali Resort yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.2 *Uniform Food and Beverage Service*
Sumber: Dokumen Pribadi

b. Persiapan Operasional

Persiapan yang dilakukan sebelum memulai pekerjaan bertujuan untuk membuat suasana kerja menjadi tenang dan nyaman. Adapun persiapan yang dilakukan *food and beverage service*, yaitu:

1) *Preparing Breakfast*

Selain persiapan diri yang dapat dilakukan yaitu memastikan restoran sudah bersih dan sudah di *set up* baik di *outside table* maupun *inside table*. Adapun kelengkapan *table* yang diperlukan pada saat *breakfast* yaitu *table number, sugar, vas, salt and peppe, napkin* dan *cutleries*. Setelah selesai melakukan *set up table*, penulis akan melengkapi masing-masing *side stand* dengan melengkapi keperluan di *stand* antara lain: *cutleries, napkin, tisu, dan oval tray*. Setelah selesai melakukan *set up table* selanjutnya penulis akan melengkapi keperluan pada *buffet* seperti memasang *food tag* makanan pada *buffet breakfast* yang akan dihidangkan pada hari itu, memasang lilin, melengkapi keperluan *cereal* baik itu *cereal bowl* dan *spoon*, memasang tong pada masing-masing makanan yang dihidangkan. Setelah selesai melengkapi *buffet* selanjutnya akan melakukan *preparing in room dining* seperti menyiapkan *cultureies in room dining*, memastikan *napkin* sudah terlipat dan semua *condiment* sudah lengkap. Berikut merupakan *set up table breakfast* pada 360 Restoran yang dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4.3 *Set Up Table Breakfast*
Sumber: Dokumen Pribadi



Gambar 4.4 *Set up Pocket in Room Dining*
Sumber: Dokumen Pribadi

- 2) Memastikan perlengkapan *breakfast* sudah lengkap

Adapun perlengkapan yang diperlukan yaitu: *cutleries*, gelas, *bowl*, cup, *saucer*, *tea spoon*, *tray*. Semua perlengkapan harus dicek sebelum memulai bekerja karena merupakan faktor yang penting untuk kelancaran pekerjaan. Berikut merupakan perlengkapan yang diperlukan pada saat *breakfast* yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.5 Perlengkapan *Breakfast*
Sumber: Dokumen Pribadi

2. Tahap Penanganan

Pada tahap ini dijelaskan mengenai penanganan *breakfast in room dining* oleh *waitress* di Anantara Uluwatu Bali Resort. Tahap-tahap penanganannya yaitu, sebagai berikut:

a. Melalui media telepon

Pada tahap ini tamu akan menghubungi pihak *in room dining* untuk memesan *breakfast*, setelah itu seorang *waitress* akan mengangkat telepon dan menjawab dengan mengucapkan “*Good Morning, in room dining, Dwi speaking. How may I assist you Madam/ Sir?*”. Berikut ini merupakan media telepon yang digunakan pada saat menangani pemesanan *in room dining* yang dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4.6 Media Telepon
Sumber: Dokumen Pribadi

1) Menawarkan menu

Pada tahap ini *waitress* akan menawarkan pilihan menu kepada tamu yang nantinya tamu akan memilih menu tersebut. Saat menjelaskan menu kepada tamu seorang *waitress* akan memberikan tiga pilihan menu yaitu menu *floating breakfast* dan *jacuzzi breakfast*. Kedua pilihan menu tersebut memiliki pilihan makanan dan minuman yang sama namun hanya tempat penyajian yang berbeda, Untuk menu *floating breakfast* penyajiannya dillakukan di *pool* sedangkan *jacuzzi breakfast* tamu dapat memilih meletakkan diluar kamar ataupun di dalam kamar. Berikut ini merupakan 2 pilihan menu *floating breakfast* dan juga *jacuzzi breakfast* yang dapat dilihat pada gambar berikut:

3) Melakukan pengulangan (*repeat order*)

Seorang waitress wajib melakukan *repeat order* kepada tamu dengan cara menyebutkan ulang pesanan tamu agar tidak terjadinya kesalahan pada pembuatan dan pengiriman order ke tamu dengan mengucapkan “*may I repeat your order please?*”

4) Pembuatan *Bill*

Pada proses pembuatan bill, waitress akan mengecek room number melalui *system* kemudian waitress akan membuat *bill* sesuai dengan pesanan tamu. Bill tersebut kemudian akan di print dan diserahkan pada section yang bertugas di bagian *in room dining*. Berikut ini merupakan contoh pembuatan *bill* pada pesanan *in room dining* yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.9 *Bill in Room Dining*
Sumber: Dokumen Pribadi

5) Pengiriman pesanan ke kamar tamu

Setelah proses *billing* selesai, *waitress* akan mengecek kembali pesanan tersebut apakah sudah siap dikirim ke kamar, sebelum itu *waitress* akan menyiapkan perlengkapan yaitu: *cutleries*, *condiment* seperti *tomato sauce*, *chilli sauce*, dan juga *salt&pepper*. Setelah makanan dan minuman siap, *waitress* akan meletakkan pesanan di atas *tray* dan menata agar mudah saat melakukan pengiriman. Setelah semua siap *waitress* akan mengirimkan pesanan ke kamar, sesampai di depan kamar tamu, *waitress* akan menekan *bell* kamar sebanyak 3 kali dan mengucapkan “*good morning, in room dining please*” setelah pintu dibukakan oleh tamu *waitress* akan bertanya pesanan akan diletakkan diluar atau di dalam kamar, dengan mengucapkan “*where I put your order?*”, setelah itu *waitress* akan menata pesanan diatas meja. Setelah selesai menata pesanan, *waitress* akan melakukan *repeating order*, dengan mengucapkan “*so your order, 1 American Breakfast, 1 bread basket for 2 pax, 1 orange juice, 1 cappucino, 1 fresh fruit, that’s right?*”, setelah itu *waitress* akan menyerahkan *bill* dan meminta agar tamu menandatangani *bill* tersebut.”*so this is your bill, you can check first before you sign and may have your name and sign please*” Sebelum meninggalkan kamar tamu, *waitress* akan bertanya *anything else i can do for you Madam/Sir?* Jika tidak *waitress* akan mengucapkan salam terimakasih dan mengucapkan “*please enjoy your breakfast, have a good day*”. Dan jika tamu ada tambahan yang lain *waitress* akan mencatat apa yang diperlukan oleh tamu dan kemudian akan memberitahu kepada pihak yang mendapatkan *section di in room dining* bahwa tamu tersebut

ada tambahan pesanan yang lain. Berikut ini merupakan proses pengiriman ke kamar tamu yang dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4.10 Pengiriman Pesanan ke Kamar Tamu
Sumber: Dokumen Pribadi

b. Secara langsung

1) Menawarkan bantuan

Pada tahap ini, jika ada tamu yang ingin memesan *in room dining* pada saat breakfast di 360 *rooftop* kepada *waiter/s*, sebaiknya menghampiri tamu yang menanyakan *in room dining* tersebut, dengan melakukan perkenalan terlebih dahulu, seperti perkenalan nama sendiri dan nama departemen, serta tawarkan bantuan dengan mengucapkan “*Good Morning, I am Dwi from food and beverage service. How may I assist you Madam/ Sir?*”

2) Menanyakan kapan akan memesan *in room dining*

Jika tamu mengatakan ingin memesan *in room dining*, seorang *waitress* perlu menanyakan waktu yang tamu inginkan untuk melaksanakan *in room dining* dengan mengucapkan “*may I know when you will order in riim dining*”.

3) Menawarkan Menu

Pada tahap ini *waitress* akan menawarkan pilihan menu kepada tamu yang nantinya tamu akan memilih menu tersebut. Saat menjelaskan menu kepada tamu

seorang waitress akan memberikan dua pilihan menu yaitu *floating breakfast* dan *jacuzzi breakfast*. Kedua pilihan menu tersebut memiliki pilihan makanan dan minuman yang sama namun hanya tempat penyajian yang berbeda. Untuk menu *floating breakfast* penyajiannya dilakukan di *pool* sedangkan *jacuzzi breakfast* tamu dapat memilih meletakkan diluar kamar ataupun di dalam kamar. Setelah tamu memilih menu yang dipesan, seorang waitress akan mencatat pesanan tamu di *captain order*.

4) Melakukan pengulangan (*repeat order*)

Seorang waitress wajib melakukan *repeat order* kepada tamu dengan cara menyebutkan ulang pesanan tamu agar tidak terjadinya kesalahan pada pembuatan dan pengiriman order ke tamu. Dengan mengucapkan “*may I repeat your order?*”

5) Pembuatan *Bill*

Pada proses pembuatan *bill*, waitress akan mengecek room number melalui *system* kemudian waitress akan membuat *bill* sesuai dengan pesanan tamu. *Bill* tersebut kemudian akan di print dan diserahkan pada section yang bertugas di bagian *in room dining*.

3. Tahap Akhir

Tahap akhir sangat diperlukan dalam penanganan *breakfast in room dining* untuk memastikan agar semua pihak terkait mengetahui dan bisa mempersiapkan segala keperluan yang dibutuhkan untuk kelancaran *in room dining* selanjutnya.

Tahap akhirnya yaitu, sebagai berikut:

- a. Saat menerima pesanan *in room dining* seorang *waitress* wajib mengecek kembali *bill* tamu apakah sudah diberi nama dan tanda tangan oleh tamu, dikarenakan *in room dining* ini sudah termasuk dengan *room charge*.
- b. Selain itu *waitress* akan melakukan *clear up* ke *room* yang telah memesan *in room dining* dan juga akan melakukan *floor check* keseluruhan *room* yang ada di hotel baik di *bulding* maupun di *villa*. *Floor check* yang dimaksud ini adalah melakukan *clear up* dengan membawa *tray* dan keliling keseluruhan *room* yang ada di hotel untuk mengambil piring kotor maupun gelas kotor dari sisa pesanan yang telah dipesan tamu yang diletakkan di depan pintu kamar.

B. Kendala yang Dihadapi pada Penanganan Breakfast in Room Dining di Anantara Uluwatu Bali Resort dan Cara Mengatasinya

Dalam menangani *breakfast in room dining*, sebaik apapun persiapan pastinya memiliki terjadinya sebuah kendala. Saat proses Penanganan *Breakfast in Room Dining* di Anantara Uluwatu Bali Resort memiliki beberapa kendala dan cara mengatasi kendala tersebut sebagai berikut:

a. Kendala saat Persiapan

Kendala yang terjadi pada saat persiapan yaitu kurangnya *cutleries* dikarenakan pada saat *breakfast* di restoran juga menggunakan *cutleries* dari *in room dining*, hal tersebut mengakibatkan persiapan dan proses pengiriman jadi terlambat. Cara mengatasi hal tersebut seorang *waitress* akan mencari *cutleries* *in room dining* pada bagian *steward* dan langsung membersihkannya.

b. Kendala saat Penanganan

Kendala yang terjadi pada saat tahap penanganan yaitu menyajikan pesanan *floating breakfast* pada saat musim hujan, hal ini menyebabkan seorang *waitress* tidak bisa melakukan *set up floating* di atas kolam dan dari pihak tamu *complaint* tidak ingin melakukan pembayaran dengan harga *floating*. Maka seorang *waitress* mengatasi kendala tersebut dengan cara menawarkan kepada tamu untuk mengganti harga yang semulanya *floating breakfasts* menjadi harga *jacuzzi breakfast*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pembahasan pada bab IV, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Penanganan in room dining di Anantara Uluwatu Bali Resort.
 - a. Tahap persiapan yang harus dilakukan waitress yaitu persiapan diri, seperti: *personal grooming, attendance, dan uniform*, dan juga persiapan operasional yaitu dengan melakukan *preparing breakfast*, memastikan kelengkapan breakfast sudah lengkap, dan menyiapkan alat tulis untuk perlengkapan bekerja.
 - b. Tahap penanganan, setelah semua persiapan sudah siap seorang waitress dapat langsung menangani *in room dining* baik melalui media telepon ataupun secara langsung.
 - c. Tahap akhir yang harus dilakukan waitress, mengecek kembali kelengkapan *bill* yang sudah ditanda tangan dan beri nama oleh tamu dan juga melakukan *clear up* keseluruhan *room* yang ada di Anantara Uluwatu Bali Resort.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan di atas dan bagaimana kenyataan di industri yang penulis alami, saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yaitu

1. Pihak hotel sebaiknya menambah perlengkapan yang dibutuhkan pada saat persiapan *breakfast* seperti menambahkan *cutlries in room dining*.
2. Pada saat musim hujan jika tamu hendak memesan *floating breakfast*, sebaiknya *waitress* menawarkan menu selain *floating breakfast* seperti menawarkan menu *jacuzzi breakfast* dikarenakan *jacuzzi breakfast* bisa dinikmati di luar maupun di dalam kamar tergantung keinginan tamu, dikarenakan pada saat musim hujan untuk melakukan *set up floating breakfast* diatas kolam adanya kendala yaitu basah.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

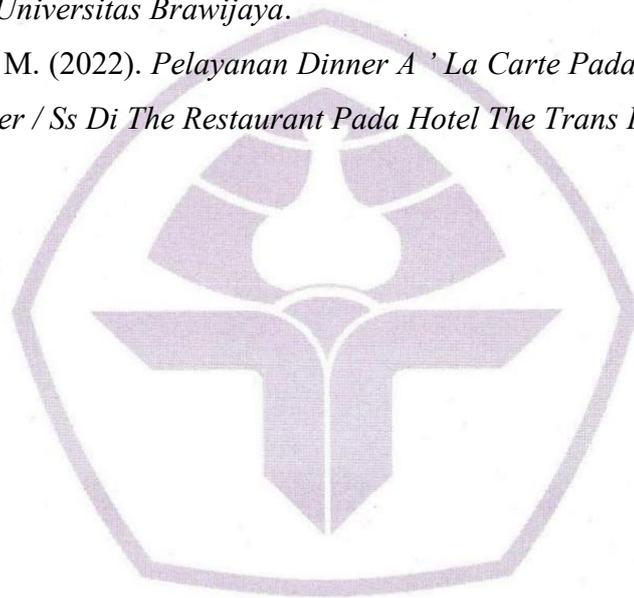
DAFTAR PUSTAKA

- Artawan, I. W. A. G. (2022). *Penanganan Barang Free Individual Traveller Saat Check-In Oleh Bell Service Agent Di Hotel Indigo*
- Defrina, D., Lestari, D. P., Industri, F. T., Gunadarma, U., Studi, P., Matematika, K., Gunadarma, U., Barat, J., & Browser, M. (2017). *Aplikasi Pemesanan Makanan Dan Minuman Online Application of Ordering Food and Beverages Online Based on Mobile Browser on Tiga Saudara Restaurant.*
- Dewi, P. S. J. (2021). *Pelayanan A'la Carte Breakfast Di Era New Normal Oleh Pramusaji Pada Sugarsand Restaurant Di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach..*
- Dhian Anggraini, F., & Beru Utami, L. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *MABHA JURNAL.*
- Nurlaman, K. (2016). *Koordinasi Kerja Food And Beverage Service Dengan Food Beverage Product Dalam Operasional Breakfast Di hotel Aston Tanjung Pinang..*
- Putri, E. D. H., & Wicaksono, F. (2015). *Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta.* AKPAR BSI Yogyakarta.
- Rahmadi Islam. (2018). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Food & Beverage Product Khususnya Di Section Breakfast Di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort.*
- Saputra, I. P. A. Y. (2022). *Penanganan Three Step Of Service Oleh Buggy Escoter Di The Ritz-Carlton.*
- Soleha, P. A., Aldisa, R. T., & Abdullah, M. A. (2023). Pemilihan Waitress Resto Akul Terbaik Menerapkan Metode WASPAS dengan Pembobotan ROC. *Journal of Information System Research (JOSH).*
- Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). *Kinerja Waiter/Waitress Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Hotel Sahid Raya Yogyakarta).*

Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di in Bloom Restoran Hotel Ayaarta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic.*

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya.*

Windari, K. A. M. (2022). *Pelayanan Dinner A ' La Carte Pada Era New Normal Oleh Waiter / Ss Di The Restaurant Pada Hotel The Trans Resort.*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 1 Foto Jenis Kamar Anatara Uluwatu Bali Resort



1. Dewata Penthouse



2. Dedari Penthouse



3. Ocean Front Pool Suite



4. Ocean View Pool Suite



5. Three Bedroom Garden Pool Suite



6. Three Bedroom Ocean Front Pool Suite

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 2 Foto Jenis Restaurant Anantara Uluwatu Bali Resort



1. 360 Restaurant



2. Sono Teppanyai



3. Botol Biru and Grill

Lampiran 3 Foto Kegiatan



1. Set up Floating Breakfast



2. Set up Jacuzzi Breakfast



N PARIWISATA
NIK NEGERI BALI