

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**

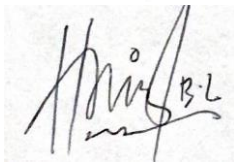
Oleh
Ni Kade Dwi Cahyani Putri
NIM 2015823029

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

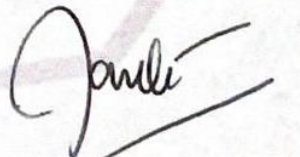
Disetujui oleh:

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 di hotel 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 V

PENUTUP

A. Simpulan

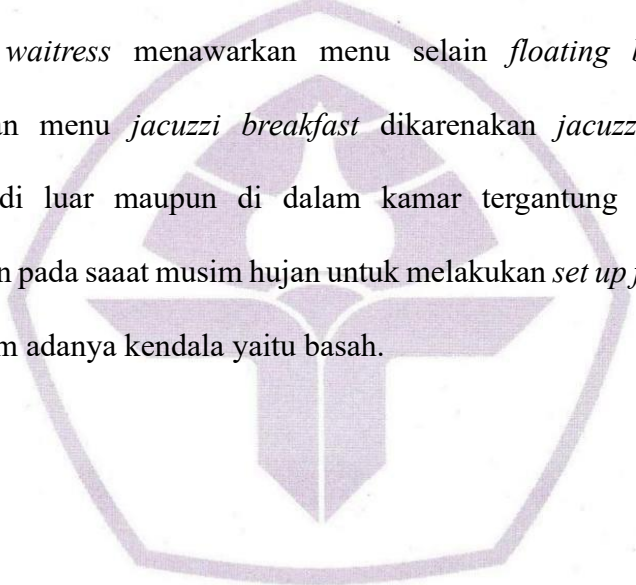
Dari uraian pembahasan pada bab IV, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

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

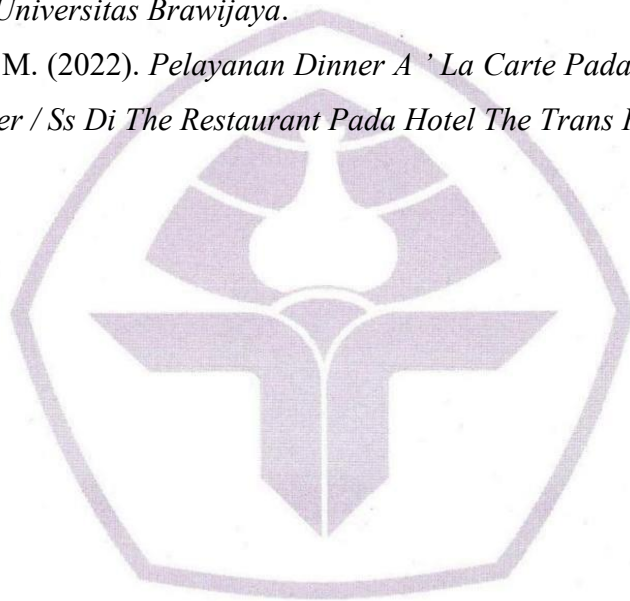
DAFTAR PUSTAKA

- 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