

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN PELAYANAN BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI DONBIU RESTAURANT PADA PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Nitariani**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PELAYANAN BREAKFAST  
OLEH PRAMUSAJI DI DONBIU RESTAURANT  
PADA PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Nitariani**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PENANGANAN PELAYANAN BREAKFAST  
OLEH PRAMUSAJI DI DONBIU RESTAURANT  
PADA PADMA RESORT LEGIAN**

Oleh  
**Ni Made Nitariani**  
NIM 2015823047

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

**Disetujui Oleh:**

Pembimbing I,



**Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Ag**  
NIP. 197205072005012001

Pembimbing II,



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP. 199011112022032009

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Nitariani  
NIM : 2015823047  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PELAYANAN BREAKFAST  
OLEH PRAMUSAJI DI DONBIU RESTAURANT  
PADA PADMA RESORT LEGIAN”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan



NAMA : Ni Made Nitariani  
NIM : 2015823047  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Pelayanan Breakfast oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant pada Padma Resort Legian ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

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

1. I Nyoman Abdi, S.E, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, S.St.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Ibu Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb, selaku Dosen Pembimbing I Penulis yang telah memberikan bimbingan serta motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Dosen Pembimbing II Penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Ibu Kristanti Tannady, selaku Hotel Manager di Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Padma Resort Legian untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku Human Resource Training Officer di Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta bimbingan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini .
9. Bapak Ngurah Adnyana Koriawan, selaku Food and Beverage Service Director di Padma Resort Legian yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak I Gede Putu Sugiana, selaku Food and Beverage Service Manager yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Bapak Wayan Subrata, selaku Outlet Manager yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
12. Seluruh *staff* Padma Resort Legian yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

13. Seluruh Dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta arahan kepada penulis selama penulis mengikuti perkuliahan di Program Studi D-III Perhotelan.
14. Bapak I Ketut Sutarna dan Ibu Ni Made Supini, kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa serta motivasi selama penulisan tugas akhir ini.
15. Seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
16. Seluruh teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dan juga para sahabat yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari ada begitu banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Hal ini tidak lepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan juga pihak lain pada umumnya. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Badung, Agustus 2023

Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINILITAS TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
D. Tujuan Penulisan .....	5
1. Kegunaan Penulisan .....	6
E. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	7
1. Metode Teknik Pengumpulan Data .....	7
2. Metode Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Hotel .....	9
1. Pengertian Hotel .....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Departemen Food and Beverage Service .....	13
1. Pengertian Food and Beverage Service.....	13
2. Pengertian Restoran .....	13
3. Jenis-jenis Restoran.....	14
C. Peran Waiter/Waitress.....	18
D. Pengertian Keberhasilan Operasional .....	19
E. Pengertian Profesionalisme .....	21
<b>BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN .....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	22
1. Lokasi Hotel .....	22
2. Sejarah Hotel .....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	24
1. Bidang Usaha Hotel.....	24
2. Fasilitas Penunjang Lainnya.....	32
C. Struktur Organisasi Hotel.....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>



A. Pelaksanaan .....	39
1. Tahap Persiapan .....	40
2. Tahap Pelaksanaan .....	45
3. Tahap Akhir.....	49
B. Hambatan Saat Pelaksanaan dan Solusi .....	51
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
A. Simpulan.....	54
B. Saran.....	55

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Logo Hotel.....	23
Gambar 3.2. Don Biu Restaurant .....	28
Gambar 3.3. Struktur Organisasi FB Service Department.....	34
Gambar 4.1. Mice and Place Pavilliun Section.....	43
Gamber 4.2. Penataan Meja dan Kursi Untuk Breakfast .....	44
Gambar 4.3. Breakfast Table set up .....	44
Gamber 4.4. Merapikan Side Stand .....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tipe Kamar .....	35
Tabel 3.2. Restoran dan Bar .....	27
Tabel 3.3. Ballroom dan meetingroom .....	31
Tabel 3.4. Kolam Renang.....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Outlet The Deli .....	57
Lampiran 2. Tenkai Japanese Nikei Restaurant .....	57
Lampiran 3. Don Biu Restaurant .....	57
Lampiran 4. The Barong Pool Bar and Cafe.....	58
Lampiran 5. Seruni Sunken Pool Bar.....	58
Lampiran 6. Ocen View Infinity Pool Bar .....	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara di Asia Tenggara yang terdiri dari ribuan pulau yang membentang dari Kota Sabang di Aceh, hingga Kota Merauke di Papua. Oleh sebab itu, ada begitu banyak potensi yang bisa digali disini. Mulai dari kekayaan alamnya, hingga keberagaman budayanya. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk datang dan berkunjung ke Indonesia. Ada begitu banyak budaya dan tradisi yang dimiliki Indonesia. Salah satunya yang melekat di diri masyarakat Indonesia adalah keramah-tamahan penduduknya. Sejak dulu, Indonesia memang sudah terkenal akan keramah-tamahan yang dimiliki masyarakatnya. Sikap ramah masyarakat ini terpancar dari keterbukaan mereka terhadap orang baru, sikap sopan santun, dan saling menghormati. Bahkan untuk menyapa dan tersenyum pada orang yang belum dikenal saja bukanlah suatu hal yang aneh untuk dilakukan.

Seperti yang kita ketahui, keramah-tamahan atau *hospitality* dalam Bahasa Inggris, merupakan salah satu hal penting dalam dunia pariwisata. Keramah-tamahan merupakan modal utama agar bisnis yang bergerak di bidang pariwisata dapat berkembang dengan baik dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Tanpa adanya keramah-tamahan, industri pariwisata bergerak bagaikan benda mati yang tak bernyawa. Pelanggan tentu tidak akan ada yang datang ke restoran atau ke hotel. Jika hal ini benar-benar terjadi, maka lama

kelamaan bisnis pariwisata pada akhirnya akan meredup. Itulah pentingnya *hospitality* dalam dunia pariwisata. Karena tanpa adanya pelanggan, bisnis pariwisata tidak akan berjalan dengan baik.

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang sangat populer di kalangan wisatawan. Keindahan dan keunikan Pulau Bali yang tidak ada habisnya, membuat wisatawan terus mendatangi pulau yang juga dikenal dengan istilah Pulau Dewata ini tiap tahunnya. Tujuan kedatangan mereka beragam. Ada yang datang untuk berlibur, urusan bisnis, bahkan hingga keperluan pendidikan. Karena perkembangan pariwisata yang begitu pesat, akses untuk pergi ke berbagai tempat di Bali juga jadi lebih mudah, serta fasilitas umum jadi semakin lengkap. Di Bali juga begitu mudah kita jumpai berbagai fasilitas akomodasi, salah satunya adalah hotel.

Secara umum hotel merupakan suatu usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan inap, makan dan minum serta berbagai fasilitas penunjang lainnya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan para tamu. Menurut peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel menyatakan bahwa “hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”

Salah satu hotel bintang 5 yang ada di Bali adalah Padma Resort Legian. Hotel ini beralamat di Jl. Padma No.1, Legian, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Terletak di kawasan pantai Legian, lokasinya cukup strategis karena letaknya yang

tidak jauh dari pusat kota. Jika dari Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, hanya memerlukan waktu sekitar 20 hingga 25 menit apabila jalanan tidak macet. Sepanjang jalanan di sekitar hotel ini, kita bisa dengan mudah menjumpai berbagai toko yang menjual segala macam pernak-pernik *souvenir* seperti baju, tas anyaman, hiasan dinding dan masih banyak lagi.

Di Padma Resort Legian terdapat beberapa departemen yang berperan penting dalam menunjang keberhasilan operasional di hotel ini. Departemen tersebut antara lain; *Sales and Marketing Department*, *Human Resources Department*, *Food and Beverage Department*, *Engineering Department*, *Housekeeping Department*, dan juga *Front Office Department*. Departemen-departemen tersebut memiliki tanggung jawab dan tugasnya masing-masing dan berkaitan satu dengan yang lainnya. Dengan adanya departemen-departemen tersebut, maka seluruh kegiatan operasional di Padma Resort Legian tentu dapat berjalan dengan lancar apabila mereka mampu menjalankan perannya dengan baik.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, hotel tidak hanya memiliki fasilitas kamar untuk tamu menginap. Salah satu fasilitas yang juga penting dan berperan besar dalam menyumbang keuntungan yang besar bagi hotel adalah restoran. Restoran berada dibawah naungan *Food and Beverage Service Departement*, yang merupakan tempat dimana hotel menjual berbagai macam makanan dan minuman yang ditawarkan kepada tamu, baik tamu yang menginap di dalam hotel maupun kepada khalayak umum yang datang ke hotel untuk sekedar makan dan minum. Di Padma Resort Legian terdapat beberapa restaurant yang menjual berbagai macam

makanan dan minuman dengan berbagai jenis pelayanan, seperti *buffet service*, *ala carte*, dan juga *room service*.

Dalam menunjang keberhasilan operasional *FB Service*, tentu saja memberi pelayanan maksimal kepada tamu adalah salah satu hal yang paling utama. Dalam kegiatan operasional di suatu restoran, *waiter* memiliki peran penting di dalamnya. *Waiter* merupakan seseorang yang bekerja di suatu restoran yang bertugas melayani tamu, dalam hal ini makan dan minum. Menurut Sujatno (2021), *waiter* atau *waitress* adalah seorang karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional. Karena peran *waiter* begitu penting dalam kegiatan operasional di restoran, seorang *waiter* harus mampu menerapkan *standart operational prochedure* yang telah ditetapkan oleh *management*. Aturan-aturan tersebut tentunya telah sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan perusahaan dalam mewujudkan keberhasilan operasional.

Selain mengikuti tahapan prosedur yang sudah ada, sangat penting pula untuk meningkatkan profesionalisme para *waiter* dan *waitress* agar keberhasilan operasional restoran bisa terlaksana dengan baik. Seorang *waiter* harus mengetahui bagaimana dan seperti apa mereka harus bertindak dalam menghadapi tamu maupun kejadian-kejadian yang terjadi di restoran. Misalnya bagaimana mereka harus bersikap ketika menghadapi keluhan tamu, atau apa yang harus kita lakukan jika mendapati hal yang tidak seharusnya ada atau terjadi di area restoran ataupun hotel, dalam hal ini di Padma Resort Legian. Ada begitu banyak aspek yang perlu diperhatikan, maka dari itu kita perlu dan wajib mengetahui lebih dalam agar



kinerja *waiter* dan *waitress* di Padma Resort Legian mampu menciptakan keberhasilan kegiatan operasional *FB Service*.

Melalui latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul : “*Penanganan Pelayanan Breakfast oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant pada Padma Resort Legian*”. Karena seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, *waiter* yang profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan mampu membawa keberhasilan bagi perusahaannya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disajikan diatas, adapun rumusan masalah yang perlu dibahas, antara lain:

1. Bagaimana penanganan pelayanan breakfast oleh pramusaji di Donbiu Restaurant pada Padma Resort Legian?
2. Apa saja hambatan yang mungkin ditemukan dalam penanganan pelayanan breakfast oleh pramusaji di Donbiu Restaurant pada Padma Resort Legian?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui penanganan pelayanan breakfast oleh pramusaji di Donbiu Restaurant pada Padma Resort Legian.
- b. Mengetahui hambatan yang mungkin ditemukan dalam penanganan pelayanan breakfast oleh pramusaji di Donbiu Restaurant pada Padma Resort Legian.

## 2. Kegunaan Penulisan

### a. Bagi Mahasiswa:

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*
- 2) Sebagai pengetahuan tambahan dibidang *Food and Beverage Service* yang belum didapatkan sepenuhnya pada saat praktek di kampus.
- 3) Sebagai pemahaman untuk mengetahui perbandingan antara teori yang diperoleh selama proses perkuliahan dengan keadaan sesungguhnya di industri perhotelan.

### b. 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 pelayanan di restoran.

### c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu di restoran.

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat kegiatan operasional di restoran berlangsung.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

###### **a. Metode Observasi**

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati dan meninjau secara cermat dan langsung bagaimana *waiter* dan *waitress* berperan dalam upaya meningkatkan profesionalisme mereka demi keberhasilan operasional.

###### **b. Metode Wawancara**

Metode Wawancara merupakan pengumpulan informasi yang digunakan dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan beberapa *staff* di Padma Resort Legian, terutama kepada para *staff* yang berada di *Departemen Food and Beverage Service*.

###### **c. Metode Kepustakaan**

Metode Kepustakaan merupakan pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, dokumen tertulis, serta jurnal yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam tugas akhir ini.

##### **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Dalam penyusunan tugas akhir kali ini, penulis menggunakan metode dan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, serta menyajikan data secara deskriptif. Data-data dan informasi dengan sistematis, dengan apa

adanya seperti yang ditemukan di lapangan pada saat melakukan praktek kerja lapangan di Padma Resort Legian.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode dan teknik penyajian hasil analisis dilakukan dengan 2 cara, yaitu teknik formal dan informal. Penyajian dalam teknik formal dilakukan dengan menyajikan gambar-gambar maupun foto yang berkaitan dengan tugas akhir yang dipaparkan. Sedangkan teknik informal yaitu, data disajikan hanya dengan cara memaparkannya melalui kata-kata tanpa ada simbol atau lambang tertentu.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari uraian pada Bab IV diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa peran *waiter* dan *waitress* Don Biu Restaurant dalam meningkatkan profesionalisme demi menunjang keberhasilan *food and beverage service*, terdiri dari:

1. Tahap Persiapan, dilakukan dengan mempersiapkan diri dengan baik agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, menambah pengetahuan dengan mengikuti beberapa program pelatihan untuk meningkatkan profesionalisme, dan juga mempersiapkan segala alat dan keperluan yang dibutuhkan untuk kegiatan operasional.
2. Tahap Pelaksanaan, yang meliputi segala hal yang dikerjakan dan menerapkan hal yang didapat saat pelatihan, agar pelayanan yang profesional dapat terwujud.
3. Tahap Akhir yang penulis lakukan yaitu dengan melakukan closing *breakfast*. Hal yang perlu diperhatikan saat *closing* yaitu kerapian, kebersihan, serta penyimpanan alat-alat yang diperlukan ketika kegiatan operasional, agar kegiatan operasional di esok hari bisa berjalan dengan baik

Jadi dengan menjalankan ketiga tahapan tersebut dengan baik, maka diharapkan pelayanan profesional yang diberikan oleh para *waiter* dan *waitress*, mampu mencapai keberhasilan yang ditargetkan. Karena salah satu hal yang

mempengaruhi keberhasilan operasional ialah dengan melakukan pelayanan yang dilandasi dengan sikap profesionalisme para *waiter* dan *waitress*.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis bagikan agar *waiter* dan *waitress* mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu secara profesional, sehingga mampu mencapai kelancaran kegiatan operasional saat *breakfast* berlangsung:

1. Untuk mencegah terjadinya komplain tamu akibat kurangnya pelayanan yang diberikan akibat kurangnya jumlah pekerja saat high season, pihak hotel bisa merekrut *daily worker* yang memiliki pengalaman di bidang ini ketika *occupancy* tinggi. Dibandingkan merekrut banyak pekerja, akan lebih baik jika merekrut sedikit pekerja yang berpengalaman dan mampu bekerja sama agar pekerjaan bisa dikerjakan dengan lebih efisien.
2. Dalam menangani tamu asing yang tidak bisa berbahasa Inggris, tindak lanjut pihak hotel dalam memberikan *training* menangani tamu jepang sudah sangat baik. Namun apabila pihak hotel juga memberi *training* dalam menangani tamu Korea atau China, hal tersebut tentu akan lebih baik lagi untuk kelancaran operasional.
3. Agar para karyawan terutama *trainee* tetap fokus dalam bekerja, maka saran yang dapat penulis berikan adalah memberikan mereka program pelatihan yang berisi motivasi dan bimbingan untuk menumbuhkan sikap profesional pada diri mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Utami. 2021. “Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta”. *Journal of Tourism and Economic Vol.4, No.1, Page 73-84.*
- Bayuaji Budihargo. 2017. Profesionalisme Ditinjau Dari Faktor Demografis (Jenis Kelamin, Usia Dan Tingkat Pendidikan) Pada Karyawan Tetap Administratif Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Bachelor Thesis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Helic, 2021. Retrived March 12, 2023, from <https://helic.co.id/2021/08/18/pentingnya-hospitality-dalam-pariwisata/>
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pemalang: PT Nasya Expand Manajemen.
- I Gusti Bagus Arjana, 2016. Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khusnul, L. dan, & Ugie, Y. (2018). Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan. Retrieved from <https://osf.io/ky6d5/>
- Komar, Richard. 2014. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kurian, G., & Muzumdar, P. M. (2017). *Restaurant formality and customer service dimensions in the restaurant industry : An empirical study*. Atlantic Marketing Journal, 6(1), 75–92.
- Nifati, Novia Himmatun & Purwidiani, N. (2017). Hubungan kualitas pelayanan, produk, dan harga dengan tingkat kepuasan konsumen di restaurant terakota café verwood hotel and serviced residence surabaya. 1–8. Retrieved from <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-tataboga/article/view/24842>
- Prakoso. 2017. *Front Office Praktis dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta : Gava Media.
- Zulkarnain, Zulkarnain, and Wuri Mirawati. 2019. Karakteristik Dewan Direksi Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan. Cakrawala Repositori IMWI 2(2): 72–81.