

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST
OLEH WAITER/WAITRESS
DI STANDING STONE BEACH RESTAURANT
PADA THE ROYAL PURNAMA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST
OLEH WAITER/WAITRESS
DI STANDING STONE BEACH RESTAURANT
PADA THE ROYAL PURNAMA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS DI STANDING STONE BEACH RESTAURANT PADA THE ROYAL PURNAMA

**Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Negeri Bali**



**Ni Kadek Yuniari
NIM. 2215823282**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan A'la Carte Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Standing Stone Beach Restaurant Pada The Royal Purnama dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Kaprodi D3 Pehotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Pehotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Dra. I.A Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Bapak I Made Yudha Dibrata, selaku Human Resource Manager The Royal Purnama yang telah memberikan data dan informasi terkait dengan hotel untuk mendukung penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

10. Bapak I Ketut Subaga dan Ibu Ni Wayan Taramiati, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, 13 Juni 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
D. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
B. Food and Beverage Department.....	12
C. Restaurant.....	13
D. Menu.....	16
E. Pengertian A'la Carte.....	17
F. Pengertian Breakfast.....	17
G. Waiter/Waitress.....	18
H. Pelayanan.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	23
C. Struktur Organisasi Perusahaan/Hotel.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Penyajian Hasil Observasi.....	35
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	50

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Simpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	56



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Fasilitas kamar The Royal Purnama.....	36
--	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Royal Purnama.....	35
Gambar 3. 2 Villa Cempaka.....	38
Gambar 3. 3 Villa Anggrek.....	38
Gambar 3. 4 Villa Melati.....	39
Gambar 3. 5 Villa Sunrise.....	39
Gambar 3. 6 Villa Jepun.....	40
Gambar 3. 7 Villa Crown.....	40
Gambar 3. 8 Standing Stone Beach Restaurant.....	41
Gambar 3. 9 Black Sands Spa.....	42
Gambar 3. 10 Fitness Centre.....	42
Gambar 3. 11 Rooftop Yoga Class.....	43
Gambar 3. 12 Main Swimming Pool.....	43
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	45

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Menu Breakfast.....	69
Lampiran 1. 2 Menyambut Tamu.....	69
Lampiran 1. 3 Menata Meja Breakfast.....	70
Lampiran 1. 4 Food Runner.....	70



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Royal Purnama merupakan hotel berbintang 5 yang terletak di Jl. Raya Pantai Purnama, Desa Sukawati, jarak dari bandara Internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 2 jam perjalanan. Hotel The Royal Purnama berada dekat dengan Pasar Tradisional Sukawati dan Tegenungan *Waterfall*. Hotel The Royal Purnama memiliki kamar sebanyak 50 kamar antara lain *Cempaka Villa*, *Sunrise Villa*, *Anggrek Villa*, *Jepun Villa*, *Crown Villa*, *Melati Villa*. Untuk dapat memberikan pelayanan kepada tamu, Hotel The Royal Purnama memiliki beberapa departemen, diantaranya Housekeeping Department, Food and Beverages Department, Front Office Department, Human Resource Department, Sales Department, Finance Department, Engineering Department.

Food and Beverages Department merupakan salah satu departemen yang memiliki peran penting terutama dalam memberikan pelayanan makanan maupun minuman kepada tamu. *Food and Beverages Department* dapat dibagi menjadi dua yaitu *food and Beverages Service* dan *Food and Beverages Product*. *Food and Beverages Service* merupakan suatu departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial.

Waiter/Waitress merupakan seseorang yang memberikan pelayanan atau pramusaji yang bertugas di restoran dan memiliki tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman kepada para pelanggan di restoran. Tamu yang menginap di Hotel The Royal Purnama biasanya sudah *include* dengan *breakfast* di Standing Stone Beach Restaurant. Hotel The Royal Purnama memiliki dua restoran yang bisa dikunjungi yaitu Standing Stone Beach Restaurant dan Moonstone Beach Lounge. Kedua restoran ini menyajikan *A'la Carte menu*. Standing Stone Beach Restaurant menerapkan *A'la Carte menu* untuk *breakfast*, *lunch* dan *dinner*. *Breakfast* dimulai dari pukul 07.00-11.00 WITA, *Lunch* dimulai dari pukul 12.00-18.00 WITA, *Dinner* dimulai dari pukul 19.00-22.00 WITA. Sedangkan Moonstone Beach Lounge hanya menyajikan makanan untuk *lunch* dan *dinner* yaitu dari pukul 12.00-23.00 WITA. Pelayanan *A'la Carte breakfast* biasanya diawali dengan penyambutan tamu oleh *waiter/waitress* sesuai dengan standar restoran. Jika dibandingkan dengan pelayanan hotel lainnya dimana untuk *breakfast* biasanya menggunakan *buffet*, pada Standing Stone Beach Restaurant menggunakan *A'la Carte*. Keuntungan menggunakan *menu A'la Carte* adalah bahwa *kitchen* hanya mengolah makanan sesuai yang dipesan tamu, sehingga kemungkinan makanan tersisa dan terbuang kecil.

Sebagai Pembanding, ada beberapa tugas akhir yang telah mengambil topik Pelayanan ada beberapa tugas akhir yang telah mengambil topik Pelayanan *A'la Carte* menu ini. Judul tugas akhir yang pertama adalah yang ditulis oleh I Gusti Agung Gede Indra Permana Eka Mulia 2024 dengan judul “Pelayanan *A'la Carte Dinner* Oleh Pramusaji Di Bella Cucina Restaurant Intercontinental Bali Resort” (Mulia, 2024). Pada Tugas Akhir ini membahas pelayanan *A'la Carte menu* untuk

dinner sedangkan pada Tugas Akhir yang sedang disusun membahas pelayanan *A'la Carte* untuk *breakfast*. Selain itu, yang membedakan adalah dari jenis menu dimana menu yang diberikan di Bella Cucina adalah *Italian food* sedangkan pada Standing Stones Beach Restaurant memberikan menu campuran (Indonesian, Western, Asian). Tugas Akhir kedua sebagai pembandingan adalah yang ditulis oleh Ni Kadek Mutiara Shinta Dewi (2024) dengan judul, “Pelayanan *A'la Carte Breakfast* Oleh Pramusaji Di Dava Restaurant Ayana Resort And Spa Bali” (Dewi, 2024). Hal yang membedakan dari tugas akhir tersebut adalah pada jumlah pesanan yang dapat dipesan oleh tamu pada *A'la Carte Menu*, dimana pada Dava Restaurant, tamu bisa melakukan *repeating order* sepuasnya sedangkan pada Standing Stones Beach Restaurant, tamu hanya bisa memesan maksimum 5 kali pesanan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, pelayanan *A'la Carte Breakfast* di Standing Stones Beach Restaurant memiliki keunikan yaitu menu *A'la Carte* digunakan untuk *breakfast* dimana biasanya *breakfast* menggunakan *buffet service*. Sehingga, penulis tertarik mengangkat judul Tugas Akhir yaitu “Pelayanan *A'la Carte Breakfast* Oleh Waiter/Waitress Di Standing Stone Beach Restaurant Pada The Royal Purnama”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress* di Standing Stone Beach Restaurant pada The Royal Purnama?

2. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress* di Standing Stone Beach Restaurant pada The Royal Purnama dan bagaimanakah solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress* di Standing Stone Beach Restaurant pada The Royal Purnama adalah sebagai berikut.

1. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :
 - a. Mengetahui pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress* di Standing Stone Beach Restaurant pada The Royal Purnama.
 - b. Menjelaskan kendala yang dihadapi pada saat pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress* di Standing Stone Beach Restaurant pada The Royal Purnama.
2. Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :
 - a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
 - 2) Dapat menambah ilmu, wawasan dan kemampuan mahasiswa dalam pelayanan *A'la Carte breakfast*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca dalam bidang *food and beverage* departemen.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir ini dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar mengenai pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress*.
- 3) Perusahaan The Royal Purnama
Sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress* di Standing Stone Beach Restaurant pada The Royal Purnama.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini seperti metode observasi, wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Observasi adalah suatu pengamatan kepada suatu objek secara langsung untuk memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk

mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan untuk melanjutkan suatu penelitian. Observasi mengamati pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress* di Standing Stone Beach Restaurant pada Royal Purnama sehingga mendapatkan data yang akurat untuk mendukung penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dengan mengamati pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress* di Standing Stone Beach Restaurant pada The Royal Purnama sehingga mendapatkan data yang akurat untuk mendukung penyusunan Tugas Akhir ini.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan secara langsung dengan pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, pertanyaan diberikan oleh pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai secara langsung. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, wawancara dilakukan kepada *supervisor* dan *staff* dengan menanyakan informasi yang berkaitan dengan Pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress* di Standing Stone Beach Restaurant.

c. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2020) metode kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang telah diteliti. Selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian. Hal ini dikarenakan

penelitian tidak akan lepas dari literatur ilmiah. Studi pustaka yang dipakai dalam membuat tugas akhir ini yaitu jurnal, dan buku.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu Teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik ini bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, menerangkan serta menjawab secara lebih rinci tentang topik yang dibahas. Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana Pelayanan *A'la Carte breakfast* oleh *waiter/waitress* di Standing Stone Beach Restaurant The Royal Purnama.

b. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Metode Informal, yaitu metode prnyajian analisis data dengan kata-kata biasa.
- 2) Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data lengkap tabel dan foto.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Pelayanan *A’la Carte Breakfast* oleh *waiter/waitress* di *Standing Stone Beach Restaurant* pada The Royal Purnama”, maka penulis dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan *A’la Carte Breakfast* oleh *waiter/waitress* di *Standing Stone Beach Restaurant* pada The Royal Purnama terbagi dalam tiga tahap yaitu tahap persiapan , ada 3 tahap persiapan yaitu persiapan diri, persiapan operasional dan persiapan peralatan. Tahap pelaksanaan yaitu tahapan yang dilakukan pada saat tamu tiba di *restaurant* untuk menikmati hidangan makanan dan minuman sampai dengan tamu meninggalkan restoran. Tahap penutupan, pada saat penutupan restoran dilakukan *clear up* terhadap semua peralatan dan perlengkapan
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi saat Pelayanan *Ala Carte Breakfast* oleh *Waiter/Waitress* di *Standing Stone Beach Restaurant*, yaitu :
 - a. Kurangnya karyawan, untuk menangani hal tersebut *waiter/waitress* akan bekerja secepat dan semaksimal mungkin dan tidak banyak mengobrol dengan tamu agar operasional tetap berjalan lancar
 - b. Kurangnya peralatan, untuk mengatasi hal tersebut *supervisor* meminta *waiter/waitress* untuk menggunakan *cutleries dinner* agar memperlancar operasional.

- c. Kurangnya penguasaan menu, untuk mengatasi hal tersebut maka *waiter/waitress* akan meminta tolong kepada *supervisor* agar dapat menjelaskan hal-hal dari menu *breakfast* yang ingin diketahui oleh tamu.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran berkait dengan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Standing Stones Beach restoran sehingga dapat menambah kepuasan tamu.

Kurangnya *waiter/waitress*, Pihak manajemen sebaiknya mengecek *guest list* tamu yang akan menginap dari jauh hari agar dapat mencari *daily worker* pada saat ramai untuk memperlancar operasional.

1. Kurangnya peralatan, Pihak manajemen sebaiknya menambah peralatan seperti *dessert spoon*, *dessert fork*, *dessert knife*, *tea spoon*, *bread and butter plate*, *salt and papper*, dan *cup and saucer* untuk memperlancar operasional.
2. Kurangnya penguasaan menu, Para *waiter/waitress* harus lebih menyiapkan diri dalam mempelajari pengetahuan tentang makanan dan minuman agar dapat menjelaskan hal-hal dari menu yang ingin diketahui tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Bagyono. (2023). *Pariwisata dan Perhotelan* (6th ed.). Alfabeta.

Oka dan Winia. (2017). *PELAYANAN PRIMA DI RESTORAN INTERNASIONAL* (8th ed., Vol. 120). Paramita.

Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>

Saggitariono. (2022). *KIAT SUKSES PENGELOLAAN BISNIS HOTEL DI MASA PANDEMIC COVID-19* (Sulistiyadi (ed.); 15th ed.). uwais inspirasi indonesia.

Sinaga, F. (2018). *restoran dan kegiatannya* (A. Pramesta (ed.); 1st ed.). cv andi offset.

Susana. (2024). *FOOD AND BEVERAGE PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN* (Y. P (ed.); 8th ed.). Relasi Inti Media.

Ananda, A. (2022). Peran Food and Beverage Service Dalam Memeberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Mcdonalds Jatipadang . *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 264.

Dewi, N. K. (2024). *Pelayanan A'la Carte Breakfast Oleh Pramusaji Di Dava Restaurant Ayana Resort And Spa Bali*. Retrieved from https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/12452/2/RAMA_93402_2115823036_0023036309_0811119001_part.pdf

Mulia, I. G. (2024). *Pelayanan A'la Carte Dinner Oleh Pramusaji di Bella Cucina Restaurant Intercontinental Bali Resort*. Retrieved from https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/13750/2/RAMA_93402_2115823184_0025016005_0825128901_part.pdf