

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *BREAKFAST* OLEH *SERVER*
DENGAN KONSEP *PRO-ACTIVE GUEST SERVICE*
PADA VILLA LOUNGE DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Noviani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *BREAKFAST* OLEH *SERVER*
DENGAN KONSEP *PRO-ACTIVE GUEST SERVICE*
PADA VILLA LOUNGE DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Noviani
NIM 2215823208

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *BREAKFAST* OLEH *SERVER* DENGAN KONSEP *PRO-ACTIVE GUEST SERVICE* PADA VILLA LOUNGE DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Noviani
NIM 2215823208**

**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 ini yang berjudul “Pelayanan *Breakfast oleh Server* dengan Konsep *Pro-active Guest Service* pada Villa Lounge di The Apurva Kempinski Bali” terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *breakfast* oleh *server* dengan konsep *pro-active guest service* pada villa lounge di The Apurva Kempinski Bali serta 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, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali 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, juga selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini.

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 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.,M.Pd, selaku koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bayu Prasna, selaku *Villa Supervisor* yang telah memberikan inspirasi, arahan serta bantuan kepada Penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh *Staff The Apurva Kempinski Bali* yang memberikan bimbingan dan pengarahan serta membantu pengumpulan data selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.
10. Ni Wayan Tiniari dan I Made Suparka, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil serta memberikan dukungan tanpa batas kepada Penulis.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun tata bahasa dalam Tugas Akhir ini. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini di masa mendatang.

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

Gianyar, 16 Mei 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Departemen Hotel	11
B. <i>Food and Beverage Service</i>	12
1. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	12
2. Peranan <i>Food and Beverage Service</i>	13
C. <i>Breakfast</i>	14
1. Pengertian <i>Breakfast</i>	14
2. Jenis-jenis <i>Breakfast</i>	14
D. <i>Pro-active Guest Service</i>	15
1. Pengertian <i>Pro-active Guest Service</i>	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali	17

B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	20
C. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Penyajian Hasil Observasi	44
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	65
BAB V PENUTUP	70
A. Simpulan	70
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe <i>Grand Deluxe Room</i>	21
Tabel 3. 2 Tipe <i>Specialities Suites</i>	22
Tabel 3. 3 Tipe <i>Villa</i>	23
Tabel 3. 4 <i>Cliff Lounge Information</i>	24
Tabel 3. 5 <i>Villa Lounge Information</i>	24
Tabel 3. 6 <i>Pala and Rooftop Bar Information</i>	25
Tabel 3. 7 <i>Koral Restaurant Information</i>	26
Tabel 3. 8 <i>Izakaya By Oku Information</i>	26
Tabel 3. 9 <i>Selasar Deli Information</i>	27
Tabel 3. 10 <i>Reef Beach Club Information</i>	28
Tabel 3. 11 <i>Kubu Pool Bar Information</i>	28
Tabel 3. 12 <i>Bai Yun Information</i>	29
Tabel 3. 13 <i>L'atelier Information</i>	29
Tabel 3. 14 <i>In Room Dining Information</i>	30
Tabel 3. 15 <i>The Apurva Spa Information</i>	31
Tabel 3. 16 <i>Ocean Front Lawn Information</i>	32
Tabel 3. 17 <i>Apurva Wedding Chappel Information</i>	32
Tabel 3. 18 <i>Amala & Kimaya Chapel Information</i>	33
Tabel 3. 19 <i>Asha Boutique and Gallery Information</i>	34
Tabel 3. 20 <i>Kids Club Information</i>	35
Tabel 3. 21 <i>Swimming Pools and Beach Information</i>	36
Tabel 3. 22 <i>Fitness Center Information</i>	36
Tabel 3. 23 <i>Business Center Information</i>	37

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	18
Gambar 3. 2 <i>Grand Deluxe Room</i>	21
Gambar 3. 3 <i>Specialities Suite</i>	21
Gambar 3. 4 <i>Villa</i>	22
Gambar 3. 5 Cliff Lounge	23
Gambar 3. 6 Villa Lounge	24
Gambar 3. 7 Pala and Rooftop Bar	25
Gambar 3. 8 Koral Restaurant.....	25
Gambar 3. 9 Izakaya By Oku.....	26
Gambar 3. 10 Selasar Deli	27
Gambar 3. 11 Reef Beach Club.....	27
Gambar 3. 12 Kubu Pool and Bar	28
Gambar 3. 13 Bai Yun	28
Gambar 3. 14 L'atelier	29
Gambar 3. 15 In Room Dining.....	30
Gambar 3. 16 The Apurva Spa.....	30
Gambar 3. 17 Ocean Front Lawn.....	31
Gambar 3. 18 Apurva Wedding Chapel	32
Gambar 3. 19 Amala & Kimaya Chapel	33
Gambar 3. 20 Asha Boutique and Gallery	33
Gambar 3. 21 Pendopo Lobby	34
Gambar 3. 22 <i>Kids Club</i>	35
Gambar 3. 23 <i>Swimming Pool and Beach</i>	35
Gambar 3. 24 <i>Gym/Fitness Center</i>	36
Gambar 3. 25 <i>Business Center</i>	36
Gambar 3. 26 Struktur Organisasi Hotel.....	37
Gambar 3. 27 Struktur Organisasi Villa Lounge.....	38
Gambar 4. 1 <i>Guest Mention</i>	44
Gambar 4. 2 Suhu AC berdasarkan standar.....	47
Gambar 4. 3 <i>Table Set Up</i>	48
Gambar 4. 4 Pemasangan <i>Food Tag</i> pada <i>Buffet</i>	48
Gambar 4. 5 <i>Daily Assignment</i>	50
Gambar 4. 6 Pengecekan <i>Guest List</i>	50
Gambar 4. 7 Meneruskan <i>Captain Order</i> ke <i>Kitchen</i>	53
Gambar 4. 8 Penyajian Minuman menggunakan <i>Tray</i>	54
Gambar 4. 9 <i>Folow up Guest Complaint</i> ke <i>Kitchen</i>	56
Gambar 4. 10 <i>Decoy System</i>	58
Gambar 4. 11 <i>Farewel The Guest</i>	59
Gambar 4. 12 <i>Resetting The Table</i>	60
Gambar 4. 13 <i>Clear Up Table</i>	62

Gambar 4. 14 Melakukan <i>Polishing</i>	63
Gambar 4. 15 Melakukan <i>Inventory</i>	64
Gambar 4. 16 <i>Soiled Napkin</i>	64



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Grooming*

Lampiran 2 *Buffet & A'ala Carte Menu*

Lampiran 3 *Folding Napkin*

Lampiran 4 *Mise en Place*

Lampiran 5 *Best Mention of the Month*



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan Indonesia yang memberikan pengaruh besar terhadap pembangunan daerah serta meningkatkan ekonomi masyarakat, terutama masyarakat di Bali. Pariwisata Bali menjadi salah satu tujuan wisata terkenal di seluruh mancanegara, baik di kalangan wisatawan asing maupun domestik, maka dari itu diperlukannya sarana akomodasi sebagai penyongkong suatu kegiatan industri pariwisata.

Akomodasi merupakan salah satu elemen industri pariwisata, berfungsi sebagai fasilitas utama yang menyediakan layanan penginapan bagi wisatawan. Keberadaan akomodasi yang memadai menjadi kunci dalam menunjang kenyamanan dan pengalaman berwisata. Di Bali, pilihan akomodasi sangat beragam mulai dari *homestay*, *losmen*, *cottage*, *bungalow*, *guest house*, hingga hotel. Dari berbagai jenis akomodasi tersebut, hotel menjadi salah satu bentuk yang dominan dan strategis dalam mendukung industri pariwisata.

Hotel dikelola secara komersial dengan standar pelayanan profesional untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Selain menyediakan fasilitas penginapan, hotel juga menawarkan berbagai layanan tambahan seperti hiburan, ruang pertemuan, aktivitas rekreasi hingga makanan dan minuman. Salah satu hotel yang ada di Bali ialah The Apurva Kempinski Bali.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima mewah dan eksklusif, terletak di kawasan wisata Nusa Dua, Bali, memancarkan

kemewahan khas Bali dengan desain arsitektur yang terinspirasi oleh warisan budaya Nusantara. Lingkungan hotel dikelilingi oleh taman hijau yang rimbun dengan fasilitas lengkap, menciptakan *atmosfer* yang tenang dan penuh kenyamanan bagi para tamu. Hotel ini memiliki beberapa departemen untuk menunjang jalannya operasional, mulai dari *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Human Resource Department*, *Sales and Marketing Department*, *Finance Department*, *Engineering Department*, *Hygiene and Sanitation Department*, *Security Department*, hingga *Food and Beverage Department*.

Food and Beverage Department merupakan departemen yang bertanggung jawab memenuhi kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu, baik yang menginap di hotel maupun dari luar hotel. Departemen ini memberikan layanan kuliner yang tidak hanya memuaskan kebutuhan dasar tamu, tetapi juga meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan terutama pelayanan di *restaurant*, *bar*, *banquet*, *room service* hingga *lounge*. *Lounge* merupakan area yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan suasana santai bagi tamu. Dalam industri perhotelan, *lounge* sering kali menjadi tempat tamu bersantai, menunggu, atau menikmati makanan dan minuman dalam suasana informal dengan desain yang nyaman, pencahayaan yang lembut, dan *atmosfer* yang mendukung relaksasi.

Villa lounge ialah salah satu lounge di The Apurva Kempinski Bali. *Lounge* eksklusif dirancang untuk memberikan pelayanan *breakfast* yang hanya dapat diakses oleh tamu-tamu *villa*, menyediakan *buffet breakfast* dan *a'la carte*

breakfast. *Breakfast* merupakan waktu tersibuk dan penuh tantangan karena tamu datang dengan jumlah banyak dalam waktu yang terbatas yakni dari pukul 06.30 hingga pukul 12.00. *Breakfast* juga merupakan waktu yang krusial bagi tamu, karena merupakan awal dari aktivitas para tamu di hotel, dan sering kali menjadi momen yang menentukan *first impression* tamu terhadap kualitas layanan yang diberikan. Maka dari itu diperlukannya konsep pelayanan *breakfast* yang istimewa, diimplementasikan hanya pada Villa Lounge The Apurva Kempinski Bali yakni konsep pelayanan *pro-active guest service*.

Konsep pelayanan *pro-active guest service* merupakan konsep pelayanan yang mengutamakan inisiatif dan kesiapan dalam memenuhi segala kebutuhan tamu, menciptakan pengalaman yang sempurna sehingga meningkatkan kepuasan para tamu secara keseluruhan. Pelayanan ini mengandalkan pemahaman yang mendalam tentang kebiasaan, *preferences*, serta ekspektasi tamu sehingga memungkinkan para *server* memberikan layanan yang personal dan tak terduga. Konsep pelayanan ini diterapkan untuk memastikan setiap tamu mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan preferensi tamu tanpa harus menyampaikan permintaan terlebih dahulu. Melalui pengamatan dan komunikasi yang efektif, *server* mampu mengantisipasi kebutuhan tamu secara lebih awal, seperti penyesuaian menu berdasarkan preferensi khusus, menawarkan tambahan roti atau *pastry* tanpa diminta, menyajikan saus atau bumbu pelengkap sesuai dengan kebiasaan tamu, membantu membawa makanan dari *buffet* untuk tamu, menyediakan *kids*

cutleries secara proaktif, serta menawarkan informasi seputar aktivitas hotel atau promosi restoran yang relevan dengan kebutuhan tamu.

Dalam perbandingan Tugas Akhir yang ditelusuri, terdapat beberapa Tugas Akhir yang membahas mengenai pelayanan *breakfast* oleh seorang pramusaji atau *server* pada sebuah hotel. Tugas Akhir yang ditulis oleh Nitariani (2023) dengan judul “Penanganan Pelayanan Breakfast Oleh Pramusaji Di Donbiu Restaurant Pada Padma Resort Legian” yang membahas pelayanan *breakfast* oleh pramusaji atau *server* secara profesional dalam bertindak ketika menghadapi tamu maupun kejadian-kejadian yang terjadi di restoran. Hal yang membedakan dengan Tugas Akhir yang ditulis saat ini adalah pelayanan *breakfast* oleh *server* dengan menerapkan konsep *pro-active guest service* yang meliputi berbagai aspek, mulai dari menawarkan pilihan makanan yang sesuai dengan *guest preferences*, menanyakan jika terdapat *guest allergy*, hingga memenuhi segala *guest inquiry* yang mungkin belum tersampaikan oleh tamu sehingga dapat mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan mereka lebih awal.

Tugas Akhir lainnya yang ditulis oleh Wirayanti (2023) dengan judul “Pelayanan Breakfast Oleh Pramusaji di K Club Hotel Ubud” membahas mengenai peran penting pramusaji dalam memberikan kesan pertama dalam pelayanan *breakfast*. Hal yang membedakan dengan Tugas Akhir yang ditulis saat ini adalah pentingnya pelayanan *breakfast* oleh *server* dengan konsep *pro-active guest service* sehingga membantu menghindari keluhan tamu/*guest complaint* yang sering terjadi terkait dengan masalah sederhana, seperti *delay*

service, keterlambatan dalam menyajikan pesanan, serta kesulitan dalam menangani permintaan khusus tamu.

Dengan mengantisipasi kebutuhan tamu secara proaktif, pelayanan *breakfast* dapat berjalan dengan lancar dan memuaskan, memberikan dampak positif terhadap keseluruhan pengalaman tamu di hotel. Oleh karena itu, penulis mengangkat tugas akhir ini dengan judul “Pelayanan *Breakfast* oleh *Server* dengan Konsep *Pro-active Guest Service* pada Villa Lounge di The Apurva Kempinski Bali’.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka adapun rumusan masalah yang akan diuraikan sebagai berikut.

1. Bagaimana pelayanan *breakfast oleh server* dengan konsep *pro-active guest service* pada villa lounge di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala dan solusi dalam menerapkan pelayanan *breakfast oleh server* dengan konsep *pro-active guest service* pada Villa Lounge di The Apurva Kempinski Bali?

C. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Breakfast* oleh *Server* dengan Konsep *Pro-active Guest Service* pada Villa Lounge di The Apurva Kempinski Bali” adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini ialah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *breakfast* oleh *server* dengan konsep *Pro-active Guest Service* pada villa lounge di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk menjelaskan kendala dan solusi pada saat pelayanan *breakfast* oleh *server* dengan konsep *pro-active guest service* pada villa lounge di The Apurva Kempinski Bali.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini bagi Mahasiswa, Politeknik Negeri Bali dan The Apurva Kempinski Bali, yaitu:

- a. Mahasiswa

Berikut manfaat penulisan Tugas Akhir bagi mahasiswa:

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *breakfast* oleh *server* dengan konsep *pro-active guest service* pada villa lounge di The Apurva Kempinski Bali

- b. Politeknik Negeri Bali

Berikut manfaat penulisan Tugas Akhir 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*.
- 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 *breakfast* oleh *server* dengan konsep *pro-active guest service* pada villa lounge di The Apurva Kempinski Bali.

c. The Apurva Kempinski Bali

Berikut manfaat penulisan Tugas Akhir bagi The Apurva Kempinski Bali:

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *breakfast* dengan konsep *pro-active guest service* pada villa lounge di The Apurva Kempinski Bali.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menerapkan menangani pelayanan *breakfast* dengan konsep *pro-active guest service* pada villa lounge di The Apurva Kempinski Bali.

D. Metode Penulisan

Adapun metode pengumpulan data dan metode analisis serta penyajian hasil analisis data yang penulis gunakan selama proses penulisan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

Berikut metode pengumpulan data yang penulis gunakan, dalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini diantaranya:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan langsung di lapangan dengan disertai pencatatan-pencatatan informasi sesuai dengan data yang diperlukan serta melibatkan diri secara langsung selama 6 bulan menjalani Praktik Kerja Lapangan dengan mengamati situasi dan kondisi *villa lounge* secara langsung dengan mencatat langkah-langkah pelayanan *breakfast* oleh *server* dengan konsep *pro-active guest service*.

b. Metode wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengajukan suatu pertanyaan secara langsung kepada pihak yang terlibat, yaitu para *server*, *captain server*, *supervisor* serta *manager villa lounge*. Metode ini dilakukan dengan teknik merekam suara untuk memperoleh data dan informasi terkait dengan pelayanan *breakfast* dengan konsep *pro-active guest service* pada *villa lounge* di The Apurva Kempinski Bali.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca referensi baik buku maupun jurnal untuk melihat sejumlah referensi dari internet yang berkaitan dengan pelayanan *breakfast* dengan konsep *pro-active guest service* pada *villa lounge* di The Apurva Kempinski Bali.

2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini ialah metode analisis data deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang sedang berlangsung, bertujuan mendeskripsikan apa yang terjadi dengan teknik memaparkan dan menggambarkan data dan informasi yang telah diperoleh di villa lounge The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis Data

Metode Penyajian Hasil Analisis Data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode formal dan metode informal. Metode formal merupakan metode yang memproses data dengan menggunakan tanda baca dan tanda gambar, sedangkan metode informal merupakan metode yang memproses data dengan analisis penggunaan kata-kata pada umumnya sehingga mudah dipahami oleh pembaca.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan *konsep pro-active guest service* dalam pelayanan *breakfast* pada Villa Lounge di The Apurva Kempinski Bali memberikan dampak positif terhadap pengalaman tamu. Konsep ini memungkinkan *server* untuk lebih aktif dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan tamu tanpa harus menunggu permintaan terlebih dahulu. Dengan adanya inisiatif dari *server*, pelayanan yang diberikan menjadi lebih personal, cepat, dan benar-benar memberikan kesan eksklusif bagi tamu yang menikmati *breakfast* di Villa Lounge.

Dalam penerapannya, konsep ini terlihat dalam berbagai aspek pelayanan, mulai dari penyambutan tamu yang dilakukan dengan hangat dan ramah, menangani *guest request* secara aktif oleh *server*, hingga penawaran bantuan sebelum tamu mengajukan permintaan. *Server* juga memiliki peran penting dalam memastikan bahwa tamu merasa diperhatikan, seperti dengan mencatat dan mengingat *guest preference* sehingga mereka merasa lebih dihargai dan mendapatkan pengalaman yang lebih personal selama pelayanan *breakfast*.

Namun, meskipun konsep ini telah diterapkan dengan baik, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh tim *server* di Villa Lounge. Salah satu kendala utama adalah keterlambatan dalam persiapan sebelum jam operasional *breakfast* dimulai, sehingga berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, tamu yang datang secara bersamaan pada *rush hour* sering kali menjadi tantangan tersendiri bagi *server*. Kondisi ini dapat menyebabkan antrian dalam penyambutan dan pengambilan pesanan, yang pada akhirnya mempengaruhi efisiensi pelayanan. *Server* harus mampu mengelola situasi dengan baik agar setiap tamu tetap merasa diperhatikan dan mendapatkan pelayanan yang optimal meskipun dalam kondisi yang ramai.

Kendala lain yang sering muncul adalah keterlambatan dalam penyajian pesanan tamu. Faktor ini dapat disebabkan oleh berbagai hal, seperti koordinasi yang kurang efektif antara *server* dan tim *kitchen*, proses persiapan makanan yang memerlukan waktu lebih lama, atau kendala teknis dalam operasional dapur itu sendiri. Keterlambatan ini dapat berdampak pada kepuasan tamu, terutama bagi mereka yang memiliki agenda padat dan menginginkan layanan yang cepat serta efisien.

Selain itu, kesulitan dalam menangani permintaan khusus dari tamu terkait makanan atau minuman tertentu juga menjadi tantangan bagi tim *server*. Beberapa tamu memiliki *preference* atau *diet restriction* khusus yang memerlukan penyesuaian dalam menu yang disajikan. Dalam beberapa kasus, *server* masih mengalami kesulitan dalam memberikan rekomendasi yang tepat atau memastikan bahwa permintaan khusus tamu dapat dipenuhi dengan baik. Kendala ini umumnya disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap menu serta keterbatasan komunikasi antara *server* dan tim *kitchen* dalam menangani permintaan spesifik tamu. Dengan demikian, meskipun penerapan konsep *pro-active guest service* dalam pelayanan *breakfast* di Villa Lounge telah

memberikan dampak positif terhadap pengalaman tamu, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Optimalisasi persiapan sebelum jam operasional, pengelolaan tamu saat *rush hour*, peningkatan efisiensi dalam penyajian makanan dan minuman, serta peningkatan pemahaman *server* terhadap menu dan permintaan khusus tamu merupakan beberapa hal yang perlu diperhatikan agar pelayanan semakin optimal dan mampu memberikan pengalaman terbaik bagi setiap tamu yang berkunjung.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan *breakfast* dengan konsep *pro-active guest service* di Villa Lounge, terdapat beberapa langkah perbaikan yang dapat diterapkan. Adapun langkah – langkah perbaikan tersebut, diantaranya:

1. Kesiapan dan persiapan sebelum jam operasional dimulai.

Tim *server* perlu memastikan bahwa seluruh perlengkapan dan bahan yang dibutuhkan telah tersedia dengan baik agar proses pelayanan dapat berjalan lancar tanpa hambatan. Persiapan yang matang akan membantu mengurangi risiko keterlambatan dalam melayani tamu dan memastikan bahwa setiap aspek pelayanan telah siap sebelum tamu datang.

2. Pengelolaan kedatangan tamu pada *rush hours*.

Pengelolaan kedatangan tamu pada saat *rush hours* juga perlu diperhatikan agar pelayanan tetap berjalan dengan optimal meskipun dalam kondisi *crowded*. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan menerapkan pemetaan meja secara lebih efisien, sehingga tamu dapat diarahkan dengan cepat dan mendapatkan pelayanan yang lebih terstruktur. Dengan demikian, *server* dapat

mengatur alur pelayanan dengan lebih baik dan menghindari antrian yang terlalu panjang.

3. Efisiensi dalam penyajian makanan dan minuman.

Efisiensi dalam penyajian makanan dan minuman perlu ditingkatkan agar tamu tidak menunggu terlalu lama. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kerja sama antara *server* dan tim *kitchen*, baik dalam hal komunikasi maupun dalam pengelolaan pesanan. Penggunaan sistem komunikasi internal yang lebih efektif dapat membantu mempercepat koordinasi dan memastikan bahwa setiap pesanan diproses dengan cepat dan tepat. Selain itu, persiapan bahan makanan yang lebih matang sebelum jam operasional juga dapat membantu mempercepat proses penyajian.

4. Pemahaman *server* terhadap menu yang ditawarkan.

Pemahaman *server* terhadap menu sangat perlu ditingkatkan agar *server* dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan membantu tamu dalam memilih makanan atau minuman sesuai dengan *preferences* mereka. Pelatihan mengenai menu *breakfast* sebaiknya dilakukan secara berkala, mencakup informasi tentang bahan-bahan yang digunakan, rekomendasi menu, cara menangani permintaan khusus dari tamu serta melakukan *food panel* jika diperlukan. Dengan pemahaman yang lebih baik, *server* dapat memberikan pelayanan yang lebih informatif dan meningkatkan kepuasan tamu.

5. Peningkatan koordinasi dan komunikasi antar tim.

Koordinasi dan komunikasi antar tim menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penggunaan alat pemesanan dari manual ke

digital dapat membantu mempercepat penyampaian informasi antara *server*, *bar* dan tim *kitchen*. Selain itu, *briefing* sebelum jam operasional dapat menjadi momen penting untuk menyampaikan informasi terkait tamu yang memiliki permintaan khusus, *update* menu, serta strategi pelayanan untuk hari tersebut. Dengan komunikasi yang lebih efektif, kesalahan dalam pelayanan dapat diminimalkan, dan tim dapat bekerja lebih sinkron dalam memberikan pengalaman terbaik bagi tamu.

Melalui penerapan saran-saran tersebut, diharapkan konsep *pro-active guest service* dalam pelayanan breakfast di Villa Lounge dapat terus ditingkatkan dan diimplementasikan secara lebih konsisten. Peningkatan ini tidak hanya akan berdampak positif pada kepuasan tamu, tetapi juga dapat memperkuat reputasi hotel sebagai penyedia layanan berkualitas tinggi dalam industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggarayani, N. W. T., & Koeswiryono, D. P. (2024). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Breakfast. *Paris (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 03(4), 677–684.
- Cheng, T., Zhang, P., & Guo, Y. (2020). Does A Leader's "Partiality" Affect Employees' Proactivity In The Hospitality Industry? A Cross-Level Analysis. *International Journal Of Hospitality Management*, 90(October 2019), 102609. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102609>
- Delana, K., Savva, N., & Tezcan, T. (2020). Proactive Customer Service: Operational Benefits And Economic Frictions. *Manufacturing And Service Operations Management*, 23(1), 70–87. <https://doi.org/10.1287/Msom.2019.0811>
- Dewi, K. I. R., & Andayani, N. L. H. (2024). Strategi Pemasaran Pada Food And Beverage Service Department Hotel Banyualit Spa 'N Resort Dalam Meningkatkan Penjualan. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7(2), 15–23. <https://doi.org/10.23887/Jmpp.V7i2.80426>
- Hulfa, I., Prianka, W. G., Koondoko, Y. Y. F., Darsana, I. M., Marini, P. L., Asqalani Rifai, M. S., Waruwu, Y., Parta, I. N., Susanto, L., Novianto, U., Sari, A., Nursanti, F., Kurniansah, R., & Kartimin, I. W. (2024). *Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* (A. A. Gede Wijaya (Ed.)). Infes Media. [https://unram.sgp1.digitaloceanspaces.com/Simlitabmas/Kinerja/Buku/Jurnal/Bffb476c-fec6-4912-bf38-f2a1d89f3f27-Ebook Buku Manajemen Perhotelan.pdf](https://unram.sgp1.digitaloceanspaces.com/Simlitabmas/Kinerja/Buku/Jurnal/Bffb476c-fec6-4912-bf38-f2a1d89f3f27-Ebook%20Buku%20Manajemen%20Perhotelan.pdf)
- Nitariani, M. N. (2023). *Penanganan Pelayanan Breakfast Oleh Pramusaji Di Donbiu Restaurant Pada Padma Resort Legian*. (Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali, 2023). Diakses Dari https://repository.pnb.ac.id/9680/2/Rama_93402_2015823047_005077210_0811119001_Part.pdf
- Nugroho, E. A., Akiriningsih, T., & Sari, J. A. (2020). Peranan Guest Service Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di Hotel Alila Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 13(2), 1–17.
- Sanjaya, N. L. P. M. U., Dharmanegara, I. B. A., & Sariyani, N. K. (2024). The Influence Of Menu Variations, Location, And Service Quality On Consumer Purchasing Decisions At Terrace Brasserie In Canggu, Badung Regency. *Loka: Journal Of Environmental Sciences*, 1(2), 50–55. <https://doi.org/10.38142/Ljes.V1i2.159>
- Saputra, I. M. A. D., & Muliadisa, I. K. (2024). Analisis Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Breakfast. *Paris (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 3(5), 741–747. <https://doi.org/10.22334/Paris.V3i5.782>
- Simanjuntak, G. R., & Asnur, L. (2023). Pengaruh Variasi Menu Breakfast Terhadap Kepuasan Tamu Di Grand Basko Hotel Padang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(2), 318–324. <https://doi.org/10.23887/Jmpp.V6i2.60987>
- Solemede, M. I., Rumatatu, G. A., & Pattiruhu, F. (2023). Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Food And Beverage Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Swiss-Bellhotel Ambon. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(4), 197–213.
- Sudiarta, I. N. (2021). *Operasional Tata Hidangan* (K. A. Ekasani (Ed.)). Ipb International Press.
- Ulinnuha, M. A., Ulvie, Y. N. S., & Mufnaetty. (2020). Gambaran Sumbangan Zat Gizi Makro Sarapan Pagi pada Remaja Putri di Pondok Pesantren Kh . Sahlan Rosjidi Universitas Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Gizi Unimus*, 9(2), 1–6.
- Wirayanti, N. K. N. (2023). *Pelayanan Breakfast Oleh Pramusaji Di K Club Hotel Ubud*. (Tugas Akhir Diploma 3, Politeknik Negeri Bali, 2023). Diakses dari https://repository.pnb.ac.id/7170/1/RAMA_93402_2015823257_0025016005_part.pdf



POLITEKNIK NEGERI BALI