

TUGAS AKHIR
PENANGANAN PRE-ORDER BREAKFAST
UNTUK SPECIAL ATTENTION GUEST
DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Bintang Arindra Putri
2215823105

PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PRE-ORDER BREAKFAST
UNTUK SPECIAL ATTENTION GUEST
DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Bintang Arindra Putri
2215823105**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PRE-ORDER BREAKFAST UNTUK SPECIAL ATTENTION GUEST DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES 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

**Kadek Bintang Arindra Putri
2215823105**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

PENANGANAN PRE-ORDER BREAKFAST UNTUK SPECIAL ATTENTION GUEST DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI

ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan proses penanganan *pre-order breakfast* bagi *special attention guest* di Rumari Restaurant, Raffles Bali, serta mengidentifikasi kendala dan solusi dalam pelaksanaannya. Data dikumpulkan melalui observasi langsung selama kegiatan praktik kerja lapangan, wawancara dengan staf restoran, dan studi pustaka sebagai pendukung. Proses pelayanan dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan penutup, yang diawali dengan observasi preferensi tamu oleh *server*. Kendala yang ditemui di antaranya adalah kedatangan tamu dalam waktu bersamaan saat *high occupancy*, keterbatasan bahan baku, serta kurangnya pemahaman tamu mengenai sistem *pre-order*. Solusi yang diterapkan meliputi penyesuaian waktu pelayanan, peningkatan komunikasi internal, dan edukasi kepada tamu. Penerapan sistem ini mampu meningkatkan kepuasan tamu dan efisiensi kerja staf restoran. Laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi industri perhotelan dalam mengembangkan pelayanan sarapan yang lebih responsif dan personal.

Kata kunci: *pre-order breakfast, special attention guest*, pelayanan restoran, Rumari, Raffles Bali.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
LEMBAR ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	ixv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat.....	8
D. Metode Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. <i>Resort</i>	13
1. Pengertian <i>Resort</i>	13
2. Klasifikasi <i>Resort</i>	13
B. <i>Food and Beverage Department</i>	15
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	15
2. Klasifikasi <i>Food and Beverage Department</i>	16
C. Restoran.....	17
1. Pengertian Restoran.....	17
2. Klasifikasi Restoran.....	18
D. Pengertian Pramusaji.....	21
E. Menu.....	22

1.	Pengertian Menu.....	22
2.	Jenis-jenis Menu.....	23
F.	Pelayanan.....	25
1.	Pengertian Pelayanan.....	25
2.	Klasifikasi Pelayanan.....	25
G.	Sistem <i>Pre-Order Breakfast</i>	27
1.	Pengertian Sistem <i>Pre-Order Breakfast</i>	27
2.	Kewenangan Pengambilan Keputusan <i>Pre-Order Breakfast</i> untuk <i>Special Attention Guest</i>	28
H.	<i>Special Attention Guest</i>	29
1.	Pengertian <i>Special Attention Guest</i>	29
2.	Klasifikasi <i>Special Attention Guest</i>	29
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		31
A.	Lokasi dan Sejarah <i>Resort</i>	31
1.	Lokasi <i>Resort</i>	31
2.	Sejarah <i>Resort</i>	32
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas <i>Resort</i>	33
1.	Usaha.....	33
2.	Fasilitas Lainnya.....	43
C.	Struktur Organisasi.....	46
BAB IV PEMBAHASAN.....		57
A.	Penanganan <i>Pre-Order Breakfast</i> Untuk <i>Special Attention Guest</i> Di Rumari Restaurant Raffles Bali.....	57
1.	Tahap Persiapan.....	60
2.	Tahap Pelaksanaan.....	63
3.	Tahap Penutup.....	Error!
Bookmark not defined.		
B.	Kendala Dalam Penanganan Sistem <i>Pre-Order Breakfast</i> Untuk <i>Special Attention Guest</i> Di Rumari Restaurant Raffles Bali.....	72

1.	Tamu yang datang bersamaan untuk <i>breakfast</i> pada saat <i>high occupancy</i> Error! Bookmark not defined.	
2.	Permintaan <i>pre-order</i> yang tidak bisa dipenuhi karena ketersediaan bahan baku.....	74
3.	Tamu tidak mengetahui sistem <i>pre-order</i> untuk menu tertentu.....	75
BAB V PENUTUP.....		136
A.	Simpulan.....	136
B.	Saran.....	14
LAMPIRAN.....		81





POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Villa di Raffles Bali.....	34
Tabel 3.2 Dining Outlet di Raffles Bali.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Raffles Bali	31
Gambar 3.2 Ocean/Panoramic Pool Villa	34
Gambar 3.3 Hill Top Pool Villa.....	35
Gambar 3.4 Two Bedroom Ocean Front Villa	35
Gambar 3.5 Raffles Presidential Villa.....	36
Gambar 3.6 Rumari.....	37
Gambar 3.7 Loloan Beach Bar & Grill	38
Gambar 3.8 In Villa Dining Table set-up	39
Gambar 3.9 The Secret Cave	39
Gambar 3.10 Purnama Bale Honeymoon.....	40
Gambar 3.11 Beach Barbecue.....	40
Gambar 3.12 The Farm Terrace	41
Gambar 3.13 The Waiter Bar	42
Gambar 3.14 Loloan Bar.....	42
Gambar 3.15 The Sencuary SPA.....	43
Gambar 3.16 Fitness Centre.....	44
Gambar 3.17 Lobby Raffles Bali	44
Gambar 3.18 Tennis Courts.....	45
Gambar 3.19 Swimming Pool Raffles Bali.....	45
Gambar 3.20 Struktur Organisasi Raffles Bali.....	46
Gambar 3.21 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	47
Gambar 4.1 Proses Terjadinya Pre-Order Breakfast di Rumari Restaurant.....	58
Gambar 4.2 Sequence of Service Breakfast di Rumari Restaurant.....	63
Gambar 4.3 Pelayanan Pre-Order Breakfast di Rumari Restaurant.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Rumari Restaurant	81
Lampiran 2: Layout Rumari Restaurant.....	81
Lampiran 3: Menu À la Carte Rumari Restaurant	82
Lampiran 4: Catatan Pesanan Pre-Order Breakfast	90
Lampiran 5: Sambal Udang Salah Satu Hidangan Pre-Order Breakfast.....	91
Lampiran 6: Uniform Server Rumari Restaurant.....	92
Lampiran 7: Micros.....	93
Lampiran 8: Set up-an Back Area	94
Lampiran 9: Side Stand Outdoor Restaurant dan Beverage Stand	95
Lampiran 10: Sertifikasi Raffles Bali Oleh LSP Pariwisata Bali Mandiri	96



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Raffles Bali adalah *resort* mewah yang terletak di kawasan Jimbaran. Tepatnya terletak dekat dengan Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana dan Pantai Jimbaran. Raffles Bali juga menawarkan pengalaman mewah dengan fasilitas *ultra-luxury*, seperti Presidential Villa yang terletak di lokasi tertinggi *resort*, memberikan pemandangan samudra dan perbukitan Jimbaran yang indah. Raffles Bali meraih berbagai penghargaan bergengsi, seperti "Bali's Leading Luxury Hotel Villa" dan "Wine Spectator Award of Excellence," menjadikannya pilihan utama bagi wisatawan yang mencari kemewahan. Sebagian besar tamu yang menginap disini merupakan tamu *international*, dan yang paling sering menginap yaitu tamu yang berasal dari negara Australia, China, India, dan Amerika Serikat. Tamu yang menginap di *resort* ini rata-rata antara 2 hingga 10 hari sehingga mereka cukup waktu untuk menikmati berbagai fasilitas mewah dan pengalaman eksklusif yang ditawarkan.

Setiap *department* di Raffles Bali memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang optimal. *Front Office Department* mengelola reservasi, *check-in*, dan *check-out*, serta memberikan layanan informasi kepada tamu. *Talent and Culture Department* bertanggung jawab atas rekrutmen, pelatihan, dan kesejahteraan karyawan. *Housekeeping Department* memastikan kebersihan kamar dan area publik agar tamu merasa nyaman. *Food and Beverage Department* berperan dalam menyajikan hidangan dan minuman berkualitas tinggi, baik melalui

layanan restoran, bar, maupun event khusus, guna memberikan pengalaman kuliner yang berkesan bagi para tamu. *Engineering Department* menjaga fasilitas hotel agar tetap berfungsi dengan baik melalui pemeliharaan dan perbaikan. *Accounting Department* mengelola keuangan dan pembukuan untuk menjaga stabilitas finansial hotel. *Security Department* memastikan keamanan tamu dan karyawan dengan patroli dan pengawasan. *Sales and Marketing Department* berfokus pada promosi dan pemasaran hotel untuk menarik pelanggan baru.

Salah satu *department* yang sangat penting dalam operasionalnya adalah *Food and Beverage Department*, bertanggung jawab atas penyediaan makanan dan minuman untuk tamu. *Department* ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu *Food and Beverage Production* yang menangani pengolahan makanan, mengatur persediaan bahan makanan, mempersiapkan bahan baku, serta memastikan kebersihan dan keamanan penyimpanan bahan baku. *Food and Beverage Service* yang berfokus pada penyajian makanan dan minuman. Makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu diharapkan dapat memberikan pengalaman memuaskan. *Resort* ini memiliki dua outlet, yaitu Loloan Beach Bar & Grill dan Rumari Restaurant. Sebagai salah satu restoran yang ada di Raffles Bali, Rumari Restaurant memberikan pelayanan dalam penyajian makanan *à la carte*, pelayanan minuman di bar dan layanan kamar. *Restaurant* ini berkontribusi besar dalam menciptakan pengalaman kuliner yang menyenangkan, meningkatkan kepuasan tamu, dan mendukung kesuksesan operasional restoran karena pelayanannya dilakukan secara efisien, cepat, dan ramah.

Rumari Restaurant di Raffles Bali menawarkan pengalaman kuliner mewah dengan konsep masakan Asia Tenggara yang disajikan secara organik dan *modern*. Restoran ini menyajikan *breakfast* setiap hari dari pukul 06.30 – 10.30 , dan hingga pukul 11.00 pada akhir pekan. Rumari Restaurant tidak buka untuk makan siang. Untuk makan malam, jam operasionalnya berlangsung dari pukul 18.00 – 22.30. Adapun kapasitasnya sebanyak 62 tempat duduk dan luas area 273 m². Rumari menyediakan suasana yang nyaman dan elegan bagi para tamu. Oleh karena itu, untuk memenuhi berbagai preferensi tamu, restoran ini menawarkan sistem pemesanan yang fleksibel, termasuk pilihan *à la carte* dan *pre-order breakfast* untuk *breakfast*.

Sistem *à la carte* memungkinkan tamu memilih hidangan *breakfast* sesuai selera mereka, sementara sistem *pre-order breakfast* diterapkan untuk memastikan tamu yang menginap dalam waktu lama tidak merasa bosan dengan hidangan yang itu-itu saja, serta memberikan variasi hidangan yang berbeda setiap pagi sesuai dengan preferensi mereka. Hal ini memungkinkan tamu untuk menikmati *breakfast* yang lebih personal dan tidak monoton. Pada saat makan malam, Rumari menawarkan pilihan set menu yang terkurasi oleh *chef* untuk pengalaman kuliner yang lebih terstruktur, atau *à la carte* untuk kebebasan memilih hidangan sesuai keinginan pribadi tamu.

Penanganan *pre-order breakfast* di Rumari Restaurant Raffles Bali berbeda dengan sistem *breakfast* yang umumnya menawarkan menu standar. Sistem *pre-order* ini memungkinkan tamu untuk memilih dan memesan hidangan mereka sebelumnya, berdasarkan preferensi makanan yang telah diamati oleh *server* pada

hari-hari sebelumnya. Sistem *pre-order breakfast* yang diterapkan di Rumari bertujuan untuk memberikan layanan *breakfast* yang lebih personal dan disesuaikan dengan preferensi tamu. Sistem dirancang untuk memberikan kemudahan bagi tamu yang ingin *breakfast* sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka, terutama bagi tamu yang menunjukkan preferensi tertentu pada makanan saat *breakfast* pertama atau kedua mereka.

Pelayanan *à la carte breakfast* dengan sistem *pre-order* di Rumari menawarkan pengalaman yang lebih personal dibandingkan dengan layanan *à la carte breakfast* pada umumnya. Pemberlakuan sistem *pre-order* hanya berlaku untuk tamu yang telah menginap minimal tiga malam. Namun dalam Tugas Akhir ini, penulis memfokuskan pada tamu yang diobservasi oleh *server* berdasarkan pilihan makanan pada *breakfast* pertama atau kedua, meskipun mereka belum menginap tiga malam penuh.

Server memberikan *pre-order breakfast* kepada tamu yang belum menginap selama tiga malam penuh berdasarkan hasil observasi terhadap preferensi makanan yang menonjol selama satu atau dua kali sarapan awal. Preferensi ini dapat berupa kecenderungan terhadap makanan berbahan dasar telur, permintaan rasa tertentu seperti makanan pedas, atau indikasi bahwa tamu termasuk dalam kategori *picky eater* yang sensitif terhadap pilihan menu. Tamu-tamu tersebut dikategorikan sebagai *special attention guest*, yaitu tamu yang memerlukan perlakuan khusus selama menikmati layanan sarapan di Rumari Restaurant. Kategori ini mencakup tamu dari golongan VIP, seperti pemilik perusahaan, pejabat tinggi, dan tokoh

penting, serta tamu Non-VIP yang memiliki kebutuhan khusus karena alasan kesehatan, budaya, agama, atau preferensi pribadi.

Pemberian layanan *pre-order breakfast* kepada tamu dalam kategori ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu, meskipun belum memenuhi ketentuan prosedural masa inap minimal tiga malam. Tindakan ini juga dimaksudkan untuk mempercepat proses pelayanan serta menjaga kualitas interaksi antara staf restoran dan tamu. Meskipun demikian, seluruh keputusan terkait pemberian layanan ini tetap harus melalui persetujuan Captain Restaurant atau pihak berwenang lainnya yang ada pada saat itu, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan serta mutu pelayanan di restoran.

Beberapa Tugas Akhir sebelumnya membahas tentang pelayanan *à la carte breakfast*, salah satunya adalah Tugas Akhir Suardani (2021) berjudul “Penanganan A'la Carte Breakfast Oleh Pramusaji di Little Nan Yang Restaurant pada Le Grande Bali Uluwatu”. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana pramusaji menangani pelayanan *breakfast à la carte* di restoran tersebut. Pelayanannya menggunakan American Service, makanan yang telah disiapkan disajikan langsung kepada tamu. Adapun menu yang disiapkan adalah masakan MalayAsian. Terdapat beberapa tahap dalam penanganan *à la carte* disana, dimulai dengan tahap persiapan, yang meliputi persiapan diri pramusaji dan persiapan kerja. Pada tahap pelaksanaan, pramusaji dibagi dalam *section* serta menjalankan *sequence of service* restoran. Kemudian pada tahap terakhir yaitu pramusaji menutup restoran dengan merapikan area kerja, termasuk memoles alat makan dan membersihkan meja. Ditemukan perbedaan dalam urutan layanan (*sequence of service*) yang diterapkan

dan menu yang disajikan. Pada Little Nan Yang Restaurant menu yang disajikan adalah masakan MalayAsian sementara di Rumari Restaurant menu yang disajikan berupa masakan Asia Tenggara. Selain itu, pelayanan *breakfast* di Rumari juga menawarkan dua kali pass around di luar dari pesanan tamu, yakni plain croissant sebagai hidangan pembuka dan smoothie sebagai hidangan penutup sebelum tamu meninggalkan restoran.

Dalam Tugas Akhir Natalia (2021) berjudul "Pelayanan À la carte Breakfast oleh Waiter/ss pada Wild Air Restaurant di Kaamala Resort Ubud", bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan *à la carte breakfast*. Pelayanan yang digunakan adalah American Service. Adapun menu yang disajikan untuk pelayanannya adalah masakan Mediterranean. Prosedur pelayanan *à la carte breakfast* terbagi dalam tiga tahapan: persiapan, pelaksanaan, dan akhir. Pada tahap persiapan, *waiter/waitress* memulai dengan mempersiapkan diri kemudian mereka menyiapkan area kerja. Pada tahap pelaksanaan, *waiter/waitress* menjalankan *sequence of service* yang berlaku di restoran tersebut. Pada tahap akhir, *waiter/waitress* merapikan meja, memoles alat makan, dan membersihkan peralatan yang digunakan untuk *breakfast*. Ditemukan perbedaan signifikan dalam urutan layanan (*sequence of service*) serta perbedaan menu yang disajikan di Rumari Restaurant, Raffles Bali. Di Wild Air Restaurant menu yang disajikan adalah masakan Mediterranean sementara Rumari Restaurant menyajikan hidangan Asia Tenggara. Perbedaan lainnya adalah, kedua restoran dalam Tugas Akhir di atas tidak menerapkan sistem *pre-order*. Rumari menawarkan sistem *pre-order breakfast* yang memungkinkan tamu untuk memilih hidangan *breakfast* sesuai preferensi mereka, di luar menu yang sudah tersedia.

Dengan sistem ini, tamu dapat menikmati pengalaman *breakfast* yang lebih *personalize*.

Berdasarkan latar belakang di atas, pelayanan *breakfast* di Rumari Restaurant, Raffles Bali, memiliki sejumlah keunikan yang bertujuan untuk memberikan tingkat kepuasan tinggi kepada tamu. Keunikan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari konsep *breakfast* yang ditawarkan, urutan layanan (*sequence of service*), hingga cara penyajian dan penampilan makanan dan minuman ketika disajikan kepada tamu. Selain itu, adanya sistem *pre-order breakfast* di Rumari memberikan sentuhan personalisasi yang membuat pengalaman *breakfast* menjadi lebih efisien dan disesuaikan dengan preferensi tamu. Hal-hal tersebut menjadi daya tarik bagi penulis untuk mengangkat topik ini dalam tugas akhir dengan judul "Penanganan Pre-Order Breakfast untuk Special Attention Guest di Rumari Restaurant Raffles Bali".

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan sistem *pre-order breakfast* untuk *special attention guest* di Rumari Restaurant Raffles Bali?
2. Apa saja kendala dalam penanganan sistem *pre-order breakfast* untuk *special attention guest* di Rumari Restaurant Raffles Bali dan solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Pre-Order Breakfast untuk Special Attention Guest di Rumari Restaurant Raffles Bali” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk menganalisis bagaimana penanganan sistem *pre-order breakfast* untuk *special attention guest* di Rumari Restaurant Raffles Bali.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem *pre-order breakfast* untuk *special attention guest* di Rumari Restaurant Raffles Bali dan mencari solusi yang efektif dalam mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari pembuatan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan sistem *pre-order breakfast* dalam industri perhotelan, khususnya dalam layanan *Food and Beverage*.
 - 2) Mengembangkan keterampilan praktis dalam mengobservasi preferensi tamu dan mengelola layanan yang lebih personal serta efisien.
 - 3) Memberikan pengalaman Tugas Akhir yang berharga dalam menyusun laporan akademik yang berkaitan dengan pengelolaan layanan di industri perhotelan.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Memberikan kontribusi pada pengembangan kurikulum dalam bidang perhotelan, dengan menambahkan studi kasus terkait layanan personalisasi yang dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa dan dosen.
- 2) Meningkatkan reputasi akademik Politeknik Negeri Bali melalui Tugas Akhir yang relevan dan aplikatif dalam dunia industri perhotelan.
- 3) Mempererat hubungan dengan industri perhotelan melalui kolaborasi yang bermanfaat antara institusi akademik dan Raffles Bali dalam penerapan teori-teori yang diajarkan di kampus.

c. Perusahaan (Raffles Bali)

- 1) Meningkatkan efisiensi pelayanan dengan memahami lebih dalam mengenai preferensi tamu dan menerapkan sistem *pre-order breakfast* yang lebih personal dan tepat waktu.
- 2) Memperkuat hubungan dengan tamu melalui pendekatan yang lebih personal dan responsif terhadap preferensi makanan mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.
- 3) Menambah pengetahuan dalam meningkatkan kualitas layanan di Rumari Restaurant, khususnya dalam hal pelayanan *breakfast* untuk tamu dengan kebutuhan khusus.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang menggunakan metode observasi, wawancara, maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode observasi adalah suatu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang menjadi focus dalam penelitian tanpa melakukan intervensi. Dalam Tugas akhir ini, metode observasi digunakan untuk mengamati dan mencatat perilaku tamu yang memesan *pre-order breakfast* di Rumari Restaurant. Penulis mengamati preferensi tamu terkait jenis makanan atau minuman yang mereka pilih, serta interaksi mereka dengan *server* selama proses pemesanan. Selain itu, observasi juga dilakukan terhadap bagaimana *server* menangani pesanan *pre-order* dan bagaimana proses komunikasi antara tim restoran berlangsung, termasuk pengelolaan waktu dan penyajian makanan. Dengan demikian, penulis dapat mengumpulkan data yang akurat tentang dinamika layanan *pre-order breakfast* di Rumari Restaurant.

b. Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan 3 staf restoran, yaitu 2 *server*, dan 1 Captain Restaurant yang terlibat langsung dalam menawarkan sistem *pre-order breakfast*. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi lebih lanjut mengenai pengalaman dan tantangan yang dihadapi oleh *server* dalam mengidentifikasi preferensi tamu serta penerapan sistem *pre-order* tersebut. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan manajer untuk memperoleh pandangan

mereka mengenai efektivitas sistem *pre-order breakfast* dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Hasil wawancara ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai implementasi sistem di lapangan.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan referensi teori dan literatur yang relevan dengan topik penelitian, seperti konsep layanan Food and Beverage, manajemen restoran, serta penelitian terkait sistem *pre-order* dan penanganan *special attention guest*. Studi pustaka ini juga mencakup kajian mengenai observasi preferensi tamu dalam industri perhotelan, serta konsep-konsep yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Referensi ini digunakan untuk mendukung analisis data yang diperoleh dari observasi dan wawancara, serta untuk memberikan dasar teori yang kuat dalam menyusun kesimpulan.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara rinci dan sistematis proses penanganan *pre-order breakfast* untuk *special attention guest* di Rumari Restaurant Raffles Bali. Pendekatan ini dilakukan dengan mendeskripsikan langkah-langkah pelayanan yang diterapkan, berdasarkan data yang diperoleh melalui praktik kerja lapangan di Raffles Bali. Teknik ini memungkinkan penulis untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai implementasi pelayanan, serta untuk menganalisis berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut.

Penyajian hasil analisis data dilakukan dengan dua cara, yaitu formal dan informal. Penyajian hasil analisis secara formal disajikan dalam bentuk tabel,

sedangkan penyajian analisi data dalam bentuk informal dilakukan dengan menjelaskan atau dalam bentuk naratif. Hasil analisis data dalam penulisan Tugas Akhir ini disajikan secara informal, yaitu melalui narasi deskriptif yang berisi penjelasan-penjelasan yang disusun dengan bahasa yang mudah dipahami.



BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada Bab IV, dapat disimpulkan hal-hal berikut.

1. Penanganan *pre-order breakfast* untuk *special attention guest* di Rumari Restaurant Raffles Bali

Pelayanan *breakfast* di Rumari Restaurant Raffles Bali dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup. Pada tahap persiapan, *server* melakukan persiapan diri, memastikan penampilan sesuai standar, serta menyiapkan area kerja dan perlengkapan pendukung. Selain itu, *server* juga harus memahami menu yang disajikan dan mencatat informasi *pre-order* dari tamu.

Selama tahap pelaksanaan, *server* bertanggung jawab atas seluruh rangkaian pelayanan kepada tamu, mulai dari menyambut tamu, mengantarkan ke meja, menawarkan minuman pembuka, menyajikan *pass around*, mencatat dan mengonfirmasi pesanan *pre-order*, hingga memastikan makanan dan minuman disajikan sesuai urutan serta standar penyajian. *Server* juga diharapkan menjaga interaksi yang baik dengan tamu untuk memastikan kepuasan selama menikmati hidangan.

Pada tahap penutup, *server* melakukan pembersihan area kerja, pengisian ulang perlengkapan yang diperlukan, serta persiapan awal untuk operasional selanjutnya,

termasuk persiapan untuk layanan *dinner*. Penutupan layanan dilakukan pada pukul 11.00 atau setelah tidak ada lagi tamu yang duduk di area restoran.

2. Kendala dalam penanganan sistem *pre-order breakfast* untuk *special attention guest* di Rumari Restaurant Raffles Bali

Adapun beberapa kendala sering terjadi dalam operasional, yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti:

- a. Tamu yang datang bersamaan untuk *breakfast* pada saat *high occupancy*.
- b. Permintaan *pre-order* yang tidak bisa dipenuhi karena ketersediaan bahan baku.
- c. Tamu tidak mengetahui sistem *pre-order* untuk menu tertentu.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman penulis selama Praktik Kerja Lapangan di Raffles Bali, khususnya dalam penanganan sistem *pre-order breakfast* untuk *special attention guest* di Rumari Restaurant, berikut beberapa saran yang dapat diberikan.

1. Raffles Bali sebaiknya meningkatkan pelatihan staf, penambahan staf sementara pada periode sibuk, dan pembatasan atau penghentian sementara *pre-order* saat okupansi di atas 70% dapat mengurangi beban kerja.
2. Rumari Restaurant dapat menerapkan sistem *pre-order* terbatas berdasarkan stok bahan baku yang tersedia. Untuk permintaan khusus, harus ada *advance booking* minimal satu hari sebelumnya dengan konfirmasi ketersediaan. Jika tidak tersedia, *pre-order* dapat ditolak dan diganti dengan menu alternatif yang telah dikurasi dan disetujui oleh *chef*.

3. Agar tamu yang membutuhkan mengetahui *pre-order*, Rumari Restaurant dapat menempatkan informasi berupa *tent card* di meja atau menyisipkan dalam *welcome letter* secara selektif. *Server* juga harus menawarkan *pre-order* hanya kepada tamu dengan kebutuhan khusus, disertai penjelasan mengenai waktu tunggu dan ketersediaan bahan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2022). *Peranan Food dan Beverages Product Section dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu di Hotel Royal Jember*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Belia, P. S., & Polisda, Y. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji dalam Melayani Tamu di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30–38.
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service pada Hotel Santika BSD City Serpong. *International Proceeding on Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.32493/ipe.v1i1.9688>
- Natalia, P. K. N. (2021). *Pelayanan À la Carte Breakfast oleh Waiter/ss pada Wild Air Restaurant di Kaamala Resort Ubud*. Politeknik Negeri Bali.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.
- Pristiwasa, I. W. T. K., & Zahari, Z. (2022). *Pariwisata Sebagai Model, Sistem dan Praktik*. Penerbit Pradina Pustaka.
- Reindrawati, D. Y., Akxa, M., Rohmawati, W., Kuncoro, D. A., S, B. D., Hapsari, R. A., & Hermawan, F. K. (2024). *Hospitality Hard Skill & Soft Skill Standard* (1st ed.). PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Rinawati, W., & Ekawatiningsih, P. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman* (1st ed.). UNY Press.
- Suardani, N. L. P. (2021). *Penanganan A'la Carte Breakfast Oleh Pramusaji di Little Nan yang Restaurant pada Le Grande Bali Uluwatu*. Politeknik Negeri Bali.
- Susana, D. (2017). *Food and Bevarage: Pelayanan Makanan dan Minuman*. Relasi Inti Media.

Trianasari, T. (2021). *Buku Ajar Manajemen Makanan dan Minuman* (1st ed.). CV. Pustaka Learning Center.

Tyaswening, E., & Kuntari, R. (2023). *Dasar-Dasar Perhotelan* (1st ed.). Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Yani, N. W. M. S. A., Juniarta, P. P., Sanjaya, I. W. K., Mayasari, R., Nirmala, B. P. W., Aditya, I. W. P., Sinaga, F., Melati, N. L. P. K., Darsana, I. M., & Susanti, L. E. (2023). *Kewirausahaan di Industri Hospitality: Strategi Pengelolaan Pasca Pandemi Covid-19*. CV. Intelektual Manifes Media.

