TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI TERRACOTA RESTAURANT ALINDRA VILLA & SPA BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

RASHAD NABEEL AYMAN

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI TERRACOTA RESTAURANT ALINDRA VILLA & SPA BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

RASHAD NABEEL AYMAN

NIM 2215823146

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI TERRACOTA RESTAURANT ALINDRA VILLA & SPA BALI

Tugas Akhir ini diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

POLITEKNIK NEGERI BALI

Rashad Nabeel Ayman

NIM. 2215823146

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
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 Pramusaji di Terracota Restaurant Alindra Villa & Spa Bali**" dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Proses Pelayanan A'la Carte Breakfast Pada Terracota Restoran di Alindra Villa and Spa 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 inii, 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. 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.
3. 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

4. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ni Wayan Sri Astiti Wahyuni selaku Training Manager/Human Resource Manager Alindra villa & spa Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh Staff Alindra villa & spa Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
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 Yumna Kayumi dan ibuk Puty Syntia Hardini Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dan mendidik sedari kecil.

Pada dasarnya penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih ada kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, untuk itu kritik dan saran sangat diperlukan dari pembaca demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 17 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR ..... **i**
TUGAS AKHIR ..... **ii**
TUGAS AKHIR ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan dan manfaat 7
D. Metode Penulisan 8
1. Metode Pengumpulan Data 8
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil 10
BAB II LANDASAN TEORI **12**
A. Hotel 12
B. Food and Beverage 14
C. Restoran 15
D. Pramusaji 17
E. A'la carte Breakfast 18
F. Pelayanan 19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN **23**
A. Lokasi dan Sejarah Hotel 23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel 24
C. Struktur Organisasi Perusahaan 26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **30**
A. Pelayanan A'la Carte Breakfast Oleh Pramusaji Di Terracota Restaurant Alindra Villa & Spa 30
1. Tahap Persiapan 30
a. Persiapan Diri (*Grooming*) 30
b. Persiapan peralatan kerja 32
c. Persiapan kerja 32
2. Tahap Pelaksanaan 33
a. Harga 33
b. Porsi makan dan minuman 35
1. Penyambutan dan Pengantaran Tamu ke Meja 36
2. Penjelasan Menu dan Pengambilan Pesanan 36
3. Penyajian Minuman dan Hidangan Utama 38
4. Monitoring Kepuasan Tamu Selama dan Setelah Makan 39
3. Tahap Akhir 40

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Kendala yang dihadapi dan Solusi 43
BAB V PENUTUP 49
A. Simpulan 49
B. Saran 50
DAFTAR PUSTAKA 52
LAMPIRAN 54

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar 24
Tabel 3.1 Tipe Bar dan Restoran……..……..24

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Alindra Villa and SPA 23
Gambar 3. 2 Teracotta Restaurant 25
Gambar 3. 3 Bar 25
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Perusahaan 26
Gambar 4. 1 Persiapan Diri 31
Gambar 4. 2 Persiapan Peralatan 32
Gambar 4. 3 Menu breakfast 33
Gambar 4. 4 Menu Drink 34
Gambar 4. 5 Persiapan Pesanan 40
Gambar 4. 6 Proses Pengantaran Pesanan 40
Gambar 4. 7 Persiapan Closing 41

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan 54

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akomodasi yang nyaman dan layanan berkualitas. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung untuk meningkatkan kepuasan tamu, salah satunya adalah layanan makanan dan minuman yang dikelola oleh Food & Beverage Department (F&B) (Septiningrum, 2021). Departemen ini memegang peran penting dalam operasional hotel, mulai dari pelayanan restoran, room service, banquet, hingga bar. Kualitas makanan dan minuman, serta cara penyajiannya, menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi pengalaman tamu selama menginap. Salah satu hotel yang memiliki komitmen tinggi dalam menyajikan layanan makanan dan minuman berkualitas adalah Alindra Villas & Spa.

Alindra Villas & Spa merupakan hotel yang berorientasi pada pelayanan prima, menghadirkan berbagai fasilitas unggulan, salah satunya adalah Terracota Restaurant. Restoran ini merupakan pusat penyajian makanan dan minuman yang diperuntukkan bagi tamu hotel maupun pengunjung umum. Restoran ini didesain dengan interior yang elegan dan atmosfer yang nyaman, menawarkan pengalaman bersantap yang istimewa. Terracota Restaurant beroperasi sepanjang hari, mulai dari pagi hingga malam, dengan berbagai pilihan menu yang dapat dinikmati dalam

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

konsep àla carte maupun buffet. Salah satu layanan yang menjadi fokus utama dalam penulisan ini adalah àla carte breakfast, di mana tamu dapat memesan hidangan sarapan sesuai dengan preferensi mereka. Konsep ini menawarkan pengalaman yang lebih eksklusif dan personal dibandingkan dengan sistem prasmanan, karena setiap menu yang disajikan dipersiapkan secara khusus berdasarkan pesanan tamu. Sistem ini memungkinkan kontrol kualitas makanan yang lebih baik, memastikan bahwa setiap hidangan yang disajikan tetap segar dan sesuai standar hotel. Namun, dalam implementasinya, sistem *àla carte breakfast* menghadapi berbagai tantangan yang menarik untuk dibahas sebagai judul tugas akhir ini.

Dalam pelayanan ini, tamu diberikan keleluasaan untuk memilih menu sarapan sesuai dengan preferensi pribadi mereka, dan setiap hidangan akan dipersiapkan secara individual setelah pemesanan dilakukan. Hal ini tidak hanya menuntut ketelitian dan kecepatan dari pramusaji dalam mencatat dan menyampaikan pesanan, tetapi juga memerlukan koordinasi yang solid antara bagian pelayanan dan dapur untuk menjaga efisiensi serta konsistensi kualitas sajian. Berbeda dengan sistem *buffet* yang memungkinkan tamu langsung menikmati makanan yang telah tersedia, sistem Ala carte membutuhkan waktu persiapan yang lebih lama, karena setiap pesanan harus dimasak berdasarkan permintaan. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan jika tamu merasa bahwa waktu penyajian terlalu lama. Selain itu, koordinasi antara staf pelayanan dan dapur menjadi faktor kunci dalam keberhasilan layanan Ala carte breakfast. Kesalahan dalam komunikasi atau keterlambatan dalam menyelesaikan pesanan dapat

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

mengganggu efisiensi operasional serta menurunkan tingkat kepuasan tamu yang menginap di hotel ini.

Pelayanan Ala carte breakfast menjadi topik yang menarik untuk dikaji karena menyajikan tantangan dan dinamika pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan sistem buffet. Dalam pelayanan ini, tamu diberikan keleluasaan untuk memilih menu sarapan sesuai dengan preferensi pribadi mereka, dan setiap hidangan akan dipersiapkan secara individual setelah pemesanan dilakukan. Hal ini tidak hanya menuntut ketelitian dan kecepatan dari pramusaji dalam mencatat dan menyampaikan pesanan, tetapi juga memerlukan koordinasi yang solid antara bagian pelayanan dan dapur untuk menjaga efisiensi serta konsistensi kualitas sajian. Jikalau dibandingkan dengan sistem prasmanan yang bersifat massal dan cenderung cepat, Ala carte breakfast lebih menonjolkan sentuhan personal, perhatian terhadap detail, serta standar penyajian yang lebih tinggi. Pelayanan ini mencerminkan kemampuan hotel dalam memberikan pengalaman bersantap yang eksklusif dan berkelas kepada para tamu. Di Alindra Villa & Spa, penerapan sistem Ala carte mencerminkan filosofi pelayanan yang mengedepankan ketenangan, kenyamanan, dan kemewahan dalam suasana yang lebih privat dan personal.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Alasan lain yang membuat pelayanan Ala carte breakfast di Alindra Villa & Spa menjadi menarik untuk dikaji adalah karena sistem ini memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan bahan baku serta potensi pengurangan limbah makanan. Tidak seperti sistem buffet yang kerap menghasilkan sisa makanan dalam jumlah besar, sistem Ala carte hanya memproduksi makanan berdasarkan pesanan aktual, sehingga lebih efisien dan mendukung prinsip sustainable hospitality yang kini

menjadi perhatian global. Faktor lainnya sistem ini juga memberikan ruang bagi dapur untuk menunjukkan kreativitas dan keunikan kuliner khas hotel. Di Alindra Villa & Spa, hidangan à la carte sering kali dirancang untuk mencerminkan identitas lokal dengan sentuhan modern, sehingga memberikan pengalaman kuliner yang tidak hanya memuaskan secara rasa, tetapi juga memperkenalkan budaya lokal kepada tamu.

Valentina (2024) menyusun Tugas Akhir berjudul "Pelayanan A'la Carte Breakfast oleh Pramusaji di Plantation Restaurant Alila Ubud". Hasil observasi yang dilakukan oleh Valentina (2024) menunjukkan bahwa pelayanan ala carte *breakfast* di Plantation Restaurant Alila Ubud dilakukan sesuai standar hotel bintang lima. Pelayanan dimulai dari tahap persiapan pada pukul 06.30 WITA, pramusaji menyiapkan perlengkapan makan, mengecek kebersihan area restoran, dan memastikan semua peralatan siap digunakan. Saat tamu datang, pramusaji melakukan penyambutan, menanyakan nomor kamar kepada tamu, mengantar tamu ke meja, dan menyajikan minuman serta menjelaskan pilihan menu sarapan antara lain American, Indonesian, dan English breakfast. Setelah pesanan dicatat dan dikirim ke dapur, pramusaji menyajikan makanan dengan sopan dan profesional, kemudian melanjutkan pelayanan dengan membersihkan meja setelah tamu selesai makan. Tahap penutupan dilakukan dengan mengganti peralatan, membersihkan area, dan mempersiapkan restoran untuk pelayanan berikutnya.

Permana (2023) juga menyusun Tugas Akhir berjudul "Pelayanan A'la Carte Breakfast oleh Pramusaji di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort".

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh Permana (2023) di Taman Gita Restaurant, InterContinental Bali Resort.

Terdapat perbedaan dari Tugas Akhir sebelumnya, hal tersebut dilihat dari aspek pelayanan Ala carte *breakfast* antara Terracota Restaurant di Alindra Villa & Spa dan Taman Gita Restaurant di InterContinental Bali Resort terletak pada tingkat pelayanan, dan jumlah staf serta sistem operasional yang diterapkan. Pada InterContinental Bali Resort, pelayanan dilakukan dalam jumlah besar dengan jumlah tamu yang lebih banyak karena kapasitas outlet yang luas. Hal ini menyebabkan pramusaji harus bekerja lebih cepat dan efisien untuk menghindari kesalahan order dan double order, yang menjadi kendala utama dalam penulisan Permana (2023). Sementara itu, di Terracota Restaurant Alindra Villa & Spa, jumlah pelayanan cenderung lebih kecil dan personal karena kapasitas tempat duduk restoran yang terbatas. Pelayanan lebih menekankan pada sentuhan personal dan interaksi langsung antara pramusaji dan tamu, sehingga fokus utama adalah menjaga kualitas komunikasi, ketepatan penyajian, serta kehangatan pelayanan.

Tugas Akhir sebelumnya yang membahas pelayanan Ala Carte yaitu milik Valentina (2024) yang membahas pelayanan Ala carte pada Restaurant Plantation Alila Ubud. Perbedaan pelayanan A'la carte antara Terracota Restaurant Alindra Villa & Spa dan Plantation Restaurant Alila Ubud terletak pada tahapan pelayanan, suasana restoran, dan fokus pengelolaan operasionalnya. Sementara itu, di Terracota Restaurant Alindra Villa & Spa, yang merupakan hotel bintang empat, pelayanan lebih bersifat intim dan personal, dengan pendekatan yang lebih fleksibel menyesuaikan dengan karakter tamu.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Selain itu terdapat pula persamaan, persamaan terletak pada aspek pelayanan Ala carte breakfast di Terracota Restaurant Alindra Villa & Spa, Plantation Restaurant Alila Ubud (Valentina, 2024), dan Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort (Permana, 2023). Ketiganya menerapkan sistem pelayanan yang berfokus pada personalisasi layanan, di mana pramusaji berperan aktif dalam memberikan pelayanan mulai dari penyambutan tamu, penjelasan menu, pencatatan pesanan, hingga penyajian makanan dan minuman secara langsung ke meja tamu. Faktor lain pada ketiga tempat tersebut, pramusaji menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh masing-masing hotel antara lain *greeting, offering menu, taking order, serving, clear up,* dan *fare well*.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul "**Pelayanan A'la Carte Breakfast di Terracota Restaurant Alindra Villa & Spa Bali"**.

B. Rumusan Masalah

Bedarsarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Proses Pelayanan A'la Carte Breakfast oleh Pramusaji Terracota Restoran Di Alindra Villa and Spa?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh Pramusaji pada saat melakukan Pelayanan A'la Carte Breakfast di Alindra Villa and spa Bali?

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

C. Tujuan dan manfaat

a. Tujuan

Adapun tujuan dan manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

a. Untuk mendiskripsikan proses pelayanan A'la carte oleh pramusaji di Restaurant Teracotta di Alindra Bali
b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam melakukan pelayanan A'ala carte di Teracotta Restaurant di Alindra Bali dan apa solusi yang diambil.

b. Manfaat

a. Bagi Mahasiswa
   1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma III di Program Studi DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service.*
   2) Pelayanan A'la Carte Breakfast di Terracota Restaurant di Alindra Villa and Spa.
b. Bagi Politeknik Negeri Bali
   1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang *Food and Beverage Service* khususnya mengenai pelayanan A'la Carte Breakfast pada Terracota Restaurant di Alindra Villa and Spa.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 pelayanan A'la Carte Breakfast pada Terracota Restaurant di Alindra Villa and Spa.

c. Bagi Alindra Villa and Spa

Sebagai bahan referensi tambahan bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu kinerja pelayanan kepada tamu yang dilakukan oleh karyawan, pramusaji Khususnya.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Berikut merupakan metode dan Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penuli dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Ghozali (2018) observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta. Penulis melibatkan diri secara langsung untuk mengumpulkan data yang ada dengan cara mencatat dan memahami data yang diperlukan masa untuk tugas akhir ini. Adapun yang diamati oleh Penulis yaitu, penerapan standar operasional prosedur (SOP) selama proses pelayanan berlangsung.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstuksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam tugas akhir ini, penulis akan secara langsung mewawancarai Food and Beverage Manager yang memberikan gambaran umum mengenai sistem pelayanan dan standar operasional yang diterapkan, Restaurant Supervisor yang menjelaskan pelaksanaan teknis di lapangan serta pengawasan terhadap jalannya pelayanan, Chef de Cuisine yang memaparkan proses kerja dapur serta koordinasi dengan bagian pelayanan, dan pramusaji yang menjadi pelaksana langsung dalam melayani tamu serta menyampaikan pengalaman mereka selama bekerja. Dengan penggunaan teknik wawancara ini penulis mampu mendapatkan jawaban yang lebih rinci dan jelas. Adapun yang ditanyakan yaitu hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan à la carte breakfast, seperti alur pelayanan dari tamu datang hingga makanan disajikan, standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan, kendala-kendala yang sering dihadapi oleh pramusaji saat memberikan pelayanan, bentuk komunikasi antara pramusaji dan dapur, serta tanggapan tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Informasi ini menjadi penting untuk menggambarkan secara menyeluruh bagaimana sistem pelayanan dijalankan di lapangan dan sejauh mana pelayanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi tamu.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

c. Studi Kepustakaan

Menurut studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Hasil penulisan akan semakin jelas jika didukung dengan dokumentasi atau karya tulis akademik yang ada (Tjiptono, 2019).

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut Sugiyono (2019) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengkoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penulisan ini digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu penulisan yang bermaksud untuk membuat gambaran mengenai situasi dan kejadian-kejadian, dibuat dalam bentuk deskriptif yang terdiri dari narasi, gambar atau tabel. Dengan mengambil sumber data dari hasil analisis kualitatif, yang menjadi data utama dalam penulisan Tugas Akhir.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Metode deskriptif kualitatif adalah metode penulisan yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah

sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat komplementer (Ghozali, 2018).

.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Pelaksanaan pelayanan A'la Carte Breakfast oleh pramusaji di Terracota Restaurant, Alindra Villa & Spa Bali merupakan bagian penting dari operasional food and beverage service yang berorientasi pada kepuasan tamu. Penulisan ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan tersebut dijalankan serta kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam praktiknya. Setelah dilakukan observasi mendalam, analisis data, dan pengkajian secara sistematis, maka adapun simpulan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Proses pelayanan A'la Carte Breakfast oleh pramusaji di Terracota Restaurant berjalan melalui tiga tahapan utama, yakni tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Pada tahap persiapan, pramusaji menunjukkan kesiapan fisik dan mental, memeriksa penampilan diri, serta memastikan area kerja dalam kondisi siap melalui pengecekan side station, alat makan, menu. Pada tahap pelaksanaan, pelayanan diberikan secara komunikatif dan efisien, mulai dari penyambutan tamu, pemberian rekomendasi menu, penyajian makanan dan minuman, hingga monitoring kepuasan tamu saat bersantap. Sedangkan pada tahap akhir, pramusaji melakukan penutupan pelayanan dengan sopan, memproses pembayaran, menyampaikan salam perpisahan, serta merapikan kembali meja untuk tamu berikutnya. Seluruh proses tersebut mencerminkan standar

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

pelayanan profesional yang mengutamakan kenyamanan dan pengalaman bersantap tamu secara menyeluruh.

2. Dalam pelaksanaannya, pramusaji menghadapi berbagai kendala baik teknis maupun non-teknis yang mempengaruhi kelancaran pelayanan. Kendala yang muncul di antaranya keterlambatan penyajian akibat kepadatan pesanan, gangguan komunikasi dengan dapur, ~~masalah teknis pada perangkat digital (iPad),~~ serta tamu yang belum siap memesan atau mengajukan permintaan khusus yang membutuhkan modifikasi menu. Selain itu, faktor cuaca di area outdoor juga menjadi tantangan tersendiri. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak manajemen dan tim pelayanan menerapkan berbagai solusi seperti penyesuaian alur kerja dapur, briefing rutin antar departeme, pelatihan komunikasi pramusaji, dan SOP khusus menghadapi kondisi tidak terduga. Upaya-upaya ini dilakukan sebagai bentuk komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan tamu.

B. Saran

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan hasil penulisan dan simpulan yang telah diperoleh, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi pihak terkait serta penulisan di masa mendatang, yaitu:

Diharapkan pihak manajemen dapat meningkatkan efektivitas koordinasi antara bagian layanan restoran, khususnya antara pramusaji, kitchen staff, dan dalam pengelolaan sistem pemesanan digital. Selain itu, penyediaan pelatihan rutin terkait komunikasi layanan, kecepatan kerja, serta penanganan permintaan khusus dari tamu juga perlu ditingkatkan guna menjaga konsistensi kualitas pelayanan, terutama pada jam-jam sibuk saat sarapan berlangsung.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Andani, D. K. T., & Sinaga, F. (2024). Analisa Taking Order dalam Peningkatkan Kinerja Pramusaji. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, *3*(3), 413–418. https://doi.org/10.22334/paris.v3i3.737.

Ashari, S. H., & Tjahyadi, B. I. (2023). Kualitas Pelayanan pada Napa Eatery and Bar di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, *1*(1), 8. https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1890.

Belia, P. S. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, *3*(1), 30–38.

Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Akomodasi Agung*, *1*, 99–109.

Fauzzia, W., & Pradana, R. (2023). Prosedur Pelayanan Banquet Waiterdalam Menangani Tamu Eventdi Hotel Aston Pasteur Bandung. *Jurnal Perhotelan Dan Pariwisata*, *1*(2), 51–56. https://jurnal.politeknikpajajaran.ac.id/index.php/telpar/article/view/86.

Ghozali. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.

I Made Wahyudi Permana. (2023). Pelayanan A'la Carte Breakfast oleh Pramusaji di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort. *Diss. Politeknik Negeri Bali*.

Jefri, Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Golden View. *Jurnal Mekar*, *2*(1), 34–38. https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.150.

Lestari, T. (2021). Peranan Food and Beverage Department Pada Hotel Istana Jember the Role of Food and Beverage Department At Istana Hotel Jember. *Travel Agent*.

Maria, N., Pinangkaan, C., Pariwisata, J., Manajemen, P., Div, P., Manado, P. N., Wenas, P. L., Si, M., & Tuwaidan, E. (2023). Analisis Peranan Guest Relation Officer (Gro) Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Tamu Vip Di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. *Jurnal Kajian Pariwisata*, *1*(1), 1–12.

Maulidasari, D., & Kurniawati, R. (2024). *Dan Marketing Department Di Hotel All Seasons*. *9*(1), 51–62.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Muhibbah, S., Anggela, W., Husna, N. A., & Ulwani, M. (2024). *Pengaruh Sarapan Pagi Bagi Mahasiswa PGMI Saat Menghadapi Pelajaran terhadap Kondisi Tubuh dan Mental*. *3*(4), 843–852. https://doi.org/10.55123/sehatmas.v3i4.4324

Salsabila, P. S., & Nareswari, S. (2023). Pengaruh Sarapan terhadap Konsentrasi Belajar. *Medical Profession Journal of Lampung*, *13*(1), 146–150. https://doi.org/10.53089/medula.v13i1.593

Septiningrum, L. D. (2021). Manajemen Strategi Untuk Meningkatkan Penjualan Food and Beverage Di Era Pandemi Covid 19. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi).*, *8*(1), 32–49. https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i1.32638

Soleha, P. A., Aldisa, R. T., & Abdullah, M. A. (2023). Pemilihan Waitress Resto Akul Terbaik Menerapkan Metode WASPAS dengan Pembobotan ROC. *Journal of Information System Research (JOSH)*, *4*(3), 903–913. https://doi.org/10.47065/josh.v4i3.3375

Sugiyono. (2019). *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penulisan*. Andi Publisher.

Yulius, K. G., & Sufeno, V. G. (2024). Analisis Aspek Pemasaran Restoran Cloud Kitchen Tacokuy Di Bandung, Jawa Barat. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, *10*(1), 31–41. https://doi.org/10.30813/jhp.v10i1.5208

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI