

TUGAS AKHIR
PENANGANAN ALL DAY DINING OLEH WAITER/WAITRESS
DI KWEE ZEEN RESTAURANT SOFITEL BALI
NUSA DUA BEACH RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Thia Maheswary

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR
PENANGANAN ALL DAY DINING OLEH WAITER/WAITRESS
DI KWEE ZEEN RESTAURANT SOFITEL BALI
NUSA DUA BEACH RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Thia Maheswary
NIM 2215823225

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

PENANGANAN ALL DAY DINING OLEH WAITER/WAITRESS DI KWEE ZEEN RESTAURANT SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT

**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 Wayan Thia Maheswary
NIM 2215823225**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan All day dining oleh waiter/waitress di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *All day dining* oleh waiter/waitress di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort 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 terima kasih 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.
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 Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Drs. I Ketut Suarja, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini.
7. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Septhian Geraldly Tohjaya, selaku *Learning and Development Manager* Sofitel Bali Nusa Dua yang telah memberikan arahan serta bantuan kepada penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Ni Putu Arista Dewi dan Ibu Rizky Prasetya selaku *Assistant Manager* Kwee Zeen Restaurant yang telah membantu penulis untuk memberikan data untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh *ambassador* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang memberikan pengarahan serta membantu pengumpulan data selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.

11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. I Nyoman Matra dan Ni Kadek Narti kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan, mendidik sedari kecil dan memotivasi penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Kepada penulis sendiri yang tetap kuat dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

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, 27 Juni 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 PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat.....	6
1. Tujuan.....	7
2. Manfaat.....	7
D. Metode Penulisan	8
1. Metode Pengumpulan Data	8
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel	11
1. Pengertian Hotel	11
2. Klasifikasi Hotel.....	12
B. <i>Restaurant</i>	18
1. Jenis- jenis Pelayanan <i>Restaurant</i>	18
C. Pengertian <i>Waiter/Waitress</i>	23
D. Menu.....	23

1. Pengertian Menu.....	23
2. Jenis- jenis Menu.....	24
E. Pengertian Penanganan.....	26
F. Pengertian All Day Dining	26
G. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	28
A. Lokasi dan Sejarah Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	28
1. Lokasi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	28
2. Sejarah Hotel	29
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	31
1. Bidang Usaha	31
2. Fasilitas Hotel.....	36
C. Struktur Organisasi.....	57
BAB IV PEMBAHASAN.....	64
A. Penanganan All Day Dining.....	64
1. Tahap Persiapan	65
2. Tahap Pelaksanaan	84
3. Tahap Akhir.....	114
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	115
BAB V PENUTUP.....	120
A. Simpulan.....	120
B. Saran.....	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe kamar Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	32
Tabel 3. 2 <i>Restaurant</i> and Bar Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	33
Tabel 3. 3 <i>Function</i> Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	34
Tabel 3. 4 Jenis <i>Treatment</i> Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	35



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	29
Gambar 3. 2 <i>Luxury Room King bed</i>	36
Gambar 3. 3 <i>Luxury Room Twin bed</i>	37
Gambar 3. 4 <i>Luxury Room Ocean View King bed</i>	37
Gambar 3. 5 <i>Luxury Room Ocean View Twin bed</i>	38
Gambar 3. 6 <i>Luxury Room Plunge Pool King bed</i>	38
Gambar 3. 7 <i>Luxury Room Plunge Pool Twin bed</i>	39
Gambar 3. 8 <i>Luxury Room Pool Acces King bed</i>	39
Gambar 3. 9 <i>Luxury Room Pool Acces Twin bed</i>	40
Gambar 3. 10 <i>Honeymoon Suite Ocean View</i>	40
Gambar 3. 11 <i>Honeymoon Plunge Pool</i>	41
Gambar 3. 12 <i>Prestige Suite King Bed</i>	42
Gambar 3. 13 <i>Prestige Suite Plunge Pool</i>	42
Gambar 3. 14 <i>One Bedroom Pool Villa</i>	43
Gambar 3. 15 <i>Two Bedroom Pool Villa</i>	44
Gambar 3. 16 <i>Presidential Villa</i>	45
Gambar 3. 17 Kwee Zeen Restaurant	46
Gambar 3. 18 Cucina Restaurant	47
Gambar 3. 19 Toya Beach Bar & Grill	47
Gambar 3. 20 Le'Bar.....	48
Gambar 3. 21 L'Oh Bar	49
Gambar 3. 22 <i>Swimming Pool</i>	50
Gambar 3. 23 So SPA	50
Gambar 3. 24 So Fit	51
Gambar 3. 25 Kids Club	52
Gambar 3. 26 Club Millesime	53
Gambar 3. 27 Grand Gambelan Ballroom	54
Gambar 3. 28 Kecak Grand Ballroom.....	55
Gambar 3. 29 Jewel Box dan Jewel Box Garden.....	56
Gambar 3. 30 Struktur Organisasi Sofitel Bali Nusa Dua	57
Gambar 3. 31 Struktur Organisasi F&B Department.....	58
Gambar 4. 1 Uniform Staff Wanita.....	67
Gambar 4. 2 Uniform Staff Pria.....	67
Gambar 4. 3 Persiapan <i>Cutleries</i>	68
Gambar 4. 4 Persiapan <i>Coffee order</i> dan <i>Egg order</i>	69
Gambar 4. 5 Persiapan <i>Cutleries</i>	69
Gambar 4. 6 Persiapan <i>Captain order Lunch</i>	70
Gambar 4. 7 Persiapan <i>Cutleries Dinner</i>	71
Gambar 4. 8 Persiapan area <i>Buffet</i>	73
Gambar 4. 9 Persiapan <i>Side station Breakfast</i>	73
Gambar 4. 10 Persiapan <i>Tree bucket System</i>	74
Gambar 4. 11 Mengecek kelengkapan <i>Side station</i>	74
Gambar 4. 12 <i>Table Set up Breakfast</i>	75

Gambar 4. 13 Persiapan <i>Side station Lunch</i>	76
Gambar 4. 14 Mempersiapkan <i>Tree bucket Lunch</i>	77
Gambar 4. 15 Mengecek kelengkapan Menu.....	78
Gambar 4. 16 Melakukan <i>Set up Lunch</i>	79
Gambar 4. 17 <i>Table Set up Lunch</i>	79
Gambar 4. 18 Persiapan <i>Buffet Dinner</i>	80
Gambar 4. 19 Persiapan <i>Side station Dinner</i>	81
Gambar 4. 20 Mempersiapkan <i>Tree bucket Dinner</i>	82
Gambar 4. 21 Mengecek kelengkapan <i>Wine Glass</i>	82
Gambar 4. 22 Mengecek kelengkapan <i>Ala Carte Dinner</i>	83
Gambar 4. 23 <i>Table Set up Dinner</i>	84
Gambar 4. 24 <i>Welcoming guest</i>	86
Gambar 4. 25 <i>Seating guest</i>	87
Gambar 4. 26 <i>Unfolding the Napkin</i>	88
Gambar 4. 27 <i>Pouring Ice water</i>	90
Gambar 4. 28 <i>Serving hot Beverage</i>	91
Gambar 4. 29 <i>Replenished Beverages</i>	92
Gambar 4. 30 <i>Clear up Plate</i>	93
Gambar 4. 31 <i>Welcoming guest</i>	95
Gambar 4. 32 <i>Unfolding Napkin</i>	96
Gambar 4. 33 <i>Presenting the Menu</i>	97
Gambar 4. 34 <i>Taking order Lunch</i>	99
Gambar 4. 35 <i>Taking order Distributing</i>	101
Gambar 4. 36 <i>Serving Beverage</i>	102
Gambar 4. 37 <i>Serving Food Lunch</i>	100
Gambar 4. 38 <i>Taking order Dinner</i>	110
Gambar 4. 39 <i>Serving Beverage</i>	112

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Set up Breakfast*

Lampiran 2. *Satisfaction saat Breakfast*

Lampiran 3. *Set up Buffet Breakfast*

Lampiran 4. *Double check Set up Lunch*

Lampiran 5. *Set Up Lunch*

Lampiran 6. *Double Check Set up Dinner*

Lampiran 7. *Set up Buffet Dinner*

Lampiran 8. *Serving Beverage saat Dinner*



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Nusa Dua adalah salah satu daerah wisata yang terkenal bagi para wisatawan dalam maupun luar negeri, terletak di Kabupaten Badung, Kecamatan Kuta Selatan. Nusa Dua merupakan kawasan pariwisata yang terdiri dari hotel-hotel bintang 5, villa, restoran, pusat perbelanjaan, rumah sakit dan beberapa bangunan penunjang kawasan pariwisata lainnya yang dikelola oleh sebuah perusahaan pengembangan pariwisata yang merupakan BUMN yaitu PT. Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) atau Indonesia *Tourism Development Corporation* (ITDC) yang bertugas untuk membangun dan mengembangkan kawasan pariwisata di Indonesia. Kawasan ITDC dikelilingi dengan hotel mewah bintang 5 salah satunya adalah Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort adalah satu-satunya hotel mewah asal Prancis yang hadir di Bali, membawa reputasi Sofitel sebagai *brand internasional* yang tersebar di 5 benua dengan lebih dari 130 lokasi di 40 negara. Sofitel menawarkan pengalaman hotel dan *resort* kontemporer yang disesuaikan dengan gaya hidup modern, serta menekankan pada keindahan, kualitas, dan keunggulan pelayanan.

Terletak strategis di kawasan ITDC Nusa Dua, Badung, Bali, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki berbagai fasilitas dan layanan yang menjadikannya pilihan utama bagi para tamu. Selain menyediakan kamar sebagai layanan utama, *resort* ini memiliki berbagai fasilitas lainnya, seperti *restaurant* dan

bar, layanan *In Room Dining (IRD)*, *meeting room*, *wedding venue*, *laundry service*, *spa*, *gym (recreation)*, *valet parking*, *kids club* dan *boutique*. Sentuhan khas Sofitel yang memadukan budaya Prancis dengan unsur budaya Indonesia dan Bali juga terasa di berbagai sudut, memberikan nuansa unik yang memperkaya pengalaman menginap. Filosofi ini dirancang untuk menjaga identitas asal Prancis dari Sofitel, sembari tetap menghormati budaya lokal. Penerapan nilai ini juga terlihat dalam cara staf Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort menyapa tamu dan sesama rekan kerja dengan mengucapkan "*Bonjour*" disertai dengan "Selamat Pagi/Siang/Sore" pada waktu-waktu tersebut, dan di malam hari, sapaan berubah menjadi "*Bonsoir*" disertai dengan "Selamat Malam". Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dalam kegiatan operasionalnya memiliki beberapa departemen yaitu *Talent and Culture*, *Food and Beverage Department*, *Sales and Marketing Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Engineering Department*, dan *Security Department*. Setiap departemen saling memegang peran yang penting demi kelancaran operasional. Salah satu departemen yang memberikan penghasilan yang cukup besar adalah *Food and Beverage Department*.

Food and Beverage Department dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* merupakan *department* yang menyediakan dan menawarkan atau menjual makanan dan minuman sebagai produk utamanya sedangkan *Food and Beverage Service* merupakan *department* yang memberikan jasa pelayanan, penanganan makanan dan minuman kepada tamu yang dikelola secara profesional demi kelancaran operasional dan memberikan kepuasan bagi tamu. *Food and Beverage Service* sering disebut dengan pramusaji atau

waiter/waitress. Pramusaji atau *waiter/waitress* memiliki tanggung jawab penting dalam menciptakan rasa puas tamu di restoran. Sofitel Bali Nusa Dua memiliki tiga *restaurant* yaitu Kwee Zeen Restaurant (Pan Asian Dining), Cucina Restaurant (Italian), Toya Beach Bar and Grill dan dua bar yaitu *Le Bar (lobby bar)* dan *pool bar*. Salah satu *main restaurant* di hotel ini adalah Kwee Zeen Restaurant yang memberikan penanganan *all day dining*.

All day dining merupakan pelayanan di Kwee Zeen Restaurant yang diberikan kepada tamu menawarkan layanan makanan sepanjang hari mulai dari *Breakfast, Lunch, dan Dinner* dalam satu *restaurant* dengan tema menu internasional atau asian menu mulai dari hidangan *buffet* hingga *ala carte* dengan sistem buka dari pukul 06.30-22.30 wita. Memiliki area *indoor* dan *outdoor* dengan kapasitas 250 orang. *All day dining* berfokus pada penyediaan makanan dan minuman sepanjang hari memudahkan tamu *inhouse guest* menikmati makanan sesuai keinginan tanpa menghabiskan waktu panjang untuk makan keluar hotel.

Penanganan *All day dining* di Kwee Zeen Restaurant mulai dari *breakfast* menyajikan *buffet* dengan aneka pilihan *station* seperti *Salad bar and cold specialities, Japenese corner, Selections of artisan freshly baked bread, Soup, Noodle Station, Western Station, Indonesian Station, Indian Station, Vegan & Lactose Free Station, Kids corner dan Dessert Station* dan dilengkapi dengan *live station*, para tamu dapat melihat secara langsung proses pembuatan hidangan tersebut. *Breakfast* di Kwee zeen Restaurant tidak diperkenankan untuk *take away* hanya diperuntukan oleh tamu yang sakit dan tidak bisa datang ke restoran tamu tersebut harus mengisi *form take away box*. *Lunch* menyajikan menu *ala carte*

untuk makanan dan minuman masing-masing itemnya dijual secara terpisah dengan harga tersendiri. Tamu bisa memilih dan memesan hidangan yang diinginkan dari berbagai pilihan yang tersedia, tanpa terikat pada paket atau set menu. *Ala carte lunch* merupakan tipe pelayanan yang makanannya baru dimasak ketika tamu sudah memesan. Pada pelayanan *lunch* dan *dinner* di Kwee Zeen Restaurant tamu akan mendapatkan *discount* harga makanan sebesar 15% bagi yang mempunyai *All member* dan jika tamu memiliki member *Accor Plus* akan mendapatkan *discount* sebesar 25% untuk satu orang jika datang berdua akan mendapatkan *discount* sebesar 50% dan minuman sebesar 15% dan bagi tamu yang memiliki *package* akan mendapatkan set menu mulai dari *appetizer*, *main course*, *dessert*.

Dinner di Kwee Zeen Restaurant menyajikan menu *buffet* dan *ala carte*, *buffet* biasanya untuk tamu *inhouse guest* yang memiliki voucher yang sudah *include* dengan *package* kamar dan *ala carte* biasanya diminati oleh tamu *walk in guest* tergantung dari keinginan tamu ingin mengambil menu *buffet* atau *ala carte*. Balinese *buffet dinner* disediakan di setiap hari Selasa dan Jumat, di mana tamu bisa menikmati hidangan dengan menu Balinese dan menonton *live performance* dari tarian Bali. Restoran ini juga memberikan pelayanan *all day dining* dengan Asian dan International menu sehingga tamu merasa puas menikmati hidangan yang mereka santap.

Terkait topik yang diambil dalam Tugas Akhir ini penulis mengambil dua buah judul Tugas Akhir sebagai pembandingan yang mengangkat topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Judul pertama ditulis oleh Ni Made Dea Amanda Perthiwi dengan judul “Penanganan Buffet Breakfast Oleh

Waiter/Waitress di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali (Dea Amanda Perthiwi, 2024)”. Hal yang membedakan dari segi pelayanan dimana di Kwee Zeen Restaurant untuk hidangan hanya bisa dinikmati di restoran dan tidak diperkenankan untuk melakukan *take away*. *Take away* bisa dilakukan ketika tamu sedang sakit dan tidak bisa mengikuti *breakfast* di restoran tetapi harus mengisi *form* yang di sediakan di restoran dan *room service* yang akan mengantarkan ke kamar tamu. Sementara di Seasonal Taste Restaurant memiliki pelayanan yang berbeda, dimana tamu bisa *take away* makanan jika ada kendala seperti salah satu keluarga tamu sedang sakit dan tidak bisa mengikuti *breakfast* di restoran apabila tamu sudah *check out* dan ingin *take away* makanan untuk dibawa pergi saat perjalanan ke bandara. Persamaan dari *buffet breakfast* di Kwee Zeen Restaurant dan *buffet breakfast* di Seasonal Taste Restaurant adalah sama-sama menghadirkan menu *Western, Indonesian, Indian, Vegan & Lactose Free* dan sama-sama memiliki sistem *buffet breakfast* yang dimana kebanyakan tamu yang kamarnya *include breakfast*.

Pada Tugas Akhir kedua yang ditulis oleh Ni Wayan Utami Pratiwi dengan judul “Pelayanan Lunch Dengan A’la Carte Menu Oleh Sever Di Loloan Beach & Grill Raffles Bali (Utami Pratiwi, 2024)”. Hal yang membedakan dari segi menu yang dihidangkan dimana pada Kwee Zeen Restaurant pada saat *lunch* menyajikan *ala carte* menu yang lebih menonjolkan menu international seperti *Asian food, Western food, Indian food* yang dipesan sesuai keinginan tamu dan tamu yang *include package* mendapatkan *set menu* yaitu dari *appetizer, main course, dan dessert*. Sembari menunggu makanan tamu juga mendapatkan *bread*,

sementara di Loloan Beach & Grill Raffles Bali menu yang dihidangkan yaitu menu internasional yang lebih menonjolkan hidangan laut di mana menu lunch di Loloan Beach Bar and Grill dibagi menjadi 2 (dua) bagian dalam pemilihan main course yaitu *from the sea* yang merupakan semua bahan-bahan makanan berasal dari lautan dan *from the land* yang merupakan bahan-bahan makanan berasal dari daratan. Persamaan dari *lunch* di Kwee Zeen Restaurant dan *lunch* di Seasonal Taste Restaurant adalah dari segi penyajian dimana sama-sama menyajikan *ala carte* menu dan kebanyakan dari tamu hotel yang *lunch*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *All Day Dining* oleh *Waiter/Waitress* di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Penanganan *All day dining* oleh *waiter/waitress* di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan solusi pada saat Penanganan *All day dining* oleh *waiter/waitress* di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan *All day dining* oleh *waiter/waitress* di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan Penanganan *All day dining* oleh *waiter/waitress* di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi dan solusi pada saat Penanganan *All day dining* oleh *waiter/waitress* di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh Mahasiswa untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi Perhotelan Diploma III jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
 - 2) Dengan adanya penyusun Tugas Akhir ini diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam Penanganan *All day dining*.
 - 3) Mengetahui secara detail Penanganan *All day dining* oleh *waiter/waitress* di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang diharapkan menjadi bahan untuk menambah pengetahuan dan wawasan pembaca dalam bidang pariwisata khususnya *Food & Beverage Service*.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang Penanganan *All day dining*.
- 3) Sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan teori di kampus dengan yang terdapat pada dunia industri.

c. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

- 1) Sebagai bahan referensi dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu khususnya dalam Penanganan *All day dining* oleh *waiter/waitress* di Kwee Zeen Restaurant.
- 2) Sebagai bahan evaluasi kedepannya bagi pihak hotel dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.
- 3) Dapat mengambil tindakan yang tepat dalam menangani kendala -kendala yang dihadapi khususnya dalam Penanganan *All day dining* oleh *waiter/waitress* di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

D. Metode Penulisan

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

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini pengumpulan data sangat penting untuk mendapatkan data secara terperinci dan akurat. Oleh karena itu terdapat beberapa

metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang terperinci, yaitu sebagai berikut.

a. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan metode pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung serta pencatatan hal-hal penting. Pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penulisan Tugas Akhir ini dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke industri sehingga penulis dapat mengangkat judul ini sebagai Tugas Akhir. Selain itu penulis juga terlibat dalam melakukan penanganan *all day dining* di Kwee Zeen Restaurant dan mencatat langkah-langkah dalam Penanganan *All day dining* sebagai bahan untuk penulisan Tugas Akhir.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada pihak yang terlibat. Pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada *Manager, Team Leader, Ambassador Waiter/waitress, Daily Worker* terkait Penanganan *All day dining* oleh *waiter/waitress* di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari referensi dari buku ataupun internet. Metode pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penulisan Tugas Akhir ini dengan membaca referensi dari buku atau mencari referensi melalui internet seperti jurnal, laporan ilmiah dan artikel

dari sumber terpercaya terhadap hal yang akan dibahas khusus pada *Food and Beverage Service*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Adapun metode analisis data dan metode penyajian hasil analisis data yang penulis gunakan dalam pembuatan Tugas Akhir ini yaitu:

a. Metode Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan metode analisis data Deskriptif. Metode Deskriptif merupakan metode analisis yang dilakukan dengan cara menjelaskan dan memaparkan secara terperinci mengenai informasi yang didapat di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort mengenai Penanganan *All day dining* oleh *waiter/waitres* di Kwee Zeen Restaurant.

b. Metode Penyajian Hasil Analisis Data

Metode Penyajian Hasil Analisis Data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode informal dan formal. Metode informal merupakan metode dengan menggunakan uraian atau kata-kata biasa dan Metode formal merupakan memproses data dengan menggunakan gambar sebagai pelengkap.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan *all day dining* oleh waiter/waitress di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, dapat disimpulkan bahwa penanganan *all day dining* di Kwee Zeen Restaurant dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan yaitu:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan langkah awal yang dilaksanakan sebelum melakukan kegiatan demi kelancaran operasional. Tahap persiapan dimulai dari persiapan diri meliputi *Personal hygiene*, Absensi dan *personal grooming* yang harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel. *Personal grooming* meliputi Pakaian, Menjaga kebersihan tubuh, Rambut, Parfum, *Make up*, Sepatu yang digunakan harus sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan tahap yang harus diperhatikan oleh seorang *waitres/waitress* dalam proses melayani tamu harus sesuai standar mulai dari *Welcoming Guest, Escorting Guest to the table, Seating Guest, Introduction and Restaurant concept explanation, Pouring water, Removing Extra Covers, Taking order, Serving beverage and food, Replenished beverages, Satisfaction check, Presenting bill and Bidding Farewell.*

3. Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan proses melakukan *closing*, *waiter/waitress* akan melakukan *clear up* dan *set up table* kembali agar dapat digunakan lagi oleh tamu berikutnya.

Berdasarkan uraian mengenai Penanganan All day dining oleh Waiter/waitress di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, walaupun pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur namun masih terdapat beberapa kendala serta solusi dalam penanganan *all day dining* yakni, Kekurangan peralatan di operasional (*cutleries* dan *glassware*) sehingga dapat menambah persediaan parstock atau mengeluarkan stok baru untuk memenuhi kekurangan *cutleries* dan *glassware*. Selain itu, Keterlambatan dalam persiapan *table set-up*, Tamu grup dan *walk in* yang datang bersamaan yang mengakibatkan *waiter/waitress* kewalahan, Tamu komplain akibat situasi restoran yang *crowded* sehingga solusi dari kendala tersebut dengan meminta bantuan ke section lain agar persiapan yang dilakukan lebih efisiensi waktu dan *waiter/waitress* yang bertugas harus sigap dan saling berkomunikasi satu sama lain agar operasional dapat berjalan dengan lancar.

Kendala lain yang sering terjadi adalah keterlambatan penyajian makanan karena tamu memiliki *allergic/preference*, Keterlambatan dalam menyajikan pesanan tamu dan terjadi miskomunikasi antar *waiter/waitress* sehingga *waiter/waitress* baik itu tim kitchen, manager dan supervior perlu saling menjaga komunikasi dengan baik agar mengurangi terjadinya komplain.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan serta terlibat langsung dalam Penanganan all day dining di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, Terdapat beberapa saran sebagai perbaikan yaitu:

1. Persiapan peralatan di operasional

Persiapan yang matang sangat diperlukan sebelum jam operasional berlangsung sebaiknya jika memang merasa peralatan yang digunakan kurang *waiter/waitres* langsung melapor pada atasan atau manager agar bisa diatasi dengan mengeluarkan parstock untuk memenuhi kekurangan tersebut. Selain itu *waiter/waitres* harus menjaga barang dengan baik agar barang tersebut tidak berkurang dan lakukan *inventory* terhadap barang yang keluar.

2. Optimalisasi penyajian makanan bagi tamu yang memiliki *allergic/preference*.

Optimalisasi penyajian makanan bagi yang memiliki preferensi sangat perlu diperhatikan dengan menginformasikan kepada tamu jika makanan dengan preferensi tertentu akan menghabiskan waktu yang lebih lama dibandingkan makanan yang normal. *Waiter/waitress* dapat meminta maaf kepada tamu mengenai waktu penyajian hidangan dengan preferensi tertentu yang membuat tim kitchen harus berhati-hati dalam proses pembuatan. kemudian *waiter/waitress* harus memantau makanan tersebut dengan tim kitchen dan memastikan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan makanan tersebut. Jika dikomunikasikan ke tamu, pasti tidak akan ada komplain.

3. Strategi dalam penanganan tamu yang bersamaan datang.

Strategi dalam penanganan tamu yang datang bersamaan sangat perlu diperhatikan meskipun operasional sangat *crowded*. Hal ini membutuhkan strategi yang bisa diterapkan ketika situasi sedang *crowded* seperti membuat *daily assignment* tim yang khusus untuk menangani tamu grup dan tim yang khusus untuk menangani tamu *walk in*. Hal ini bisa disampaikan pada saat *briefing* untuk mengantisipasi kedatangan tamu yang banyak dalam waktu yang bersamaan.

4. Optimalisasi penyajian makanan dan minuman

Optimalisasi penyajian makanan dan minuman sangat perlu ditingkatkan agar tidak terjadi keterlambatan dalam penyajian yang membuat tamu lama dalam menunggu hidangan. Salah satu cara yang dapat dilakukan dengan meningkatkan kerja sama antar tim. *waiter/waitress* juga sebaiknya sebelum operasional dimulai perlu melakukan koordinasi dengan tim kitchen dan tim bar mengenai item atau menu yang tidak tersedia dengan mencatat dan ditempatkan di setiap section. Selain itu tim *waiter/waitress* sebelum melakukan *taking order* dapat menginformasikan pada tamu mengenai item yang tidak tersedia agar tamu dapat memilih opsi lain. Pemeriksaan bahan sangat perlu dilakukan agar tidak kekurangan saat penyajian untuk menghindari keterlambatan dalam pembuatan hidangan jika ada item yang tidak tersedia dan menghindari terjadinya tamu *complain*.

5. Peningkatan koordinasi dengan satu tim

Meningkatkan komunikasi antara satu sama lain sangat diperlukan baik itu pihak *kitchen* dengan *waiter/waitress* agar tidak terjadi miskomunikasi. Komunikasi menjadi faktor utama saat memberikan pelayanan terhadap tamu. Sistem yang digunakan dan penambahan peralatan perlu ditingkatkan sehingga penanganan *all day dining* berjalan dengan maksimal seperti penambahan HT di setiap *section* agar memudahkan komunikasi antar sesama *waiter/waitress*, penambahn HT pada tim *kitchen* dan *bar* untuk memudahkan komunikasi serta lebih efisien. *Briefing* juga perlu dilakukan sebelum operasional dimulai dengan tujuan untuk menyampaikan informasi mengenai hal-hal penting yang perlu diperhatikan dan strategi dalam melayani tamu. *Briefing* bisa dilakukan pagi dan siang hari yang melibatkan tim *waiter/waitress* dan *kitchen* dengan saling memberikan informasi hal yang perlu diperhatikan dan peningkatan pelayanan yang diberikan kepada tamu sehingga *team work* dapat terjalin.

DAFTAR PUSTAKA

- Cnineo. (2024). All Day Dining. URL <https://www.cnineo.com/kitchen-equipment-list/add-dining.html> Diakses Pada 17 Juni 2025.
- Dea Amanda Perthiwi, N. W. (2024). Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali. Diakses Pada https://repository.pnb.ac.id/eprint/14152/1/RAMA_93402_2115823182_0711018902_0825128901_part.pdf, 2–4.
- Kartini, I., & Yayandi, M. (2021). Pengelolaan Penanganan Absensi Karyawan Politeknik. *Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta*. Diakses Pada <http://journal.uyr.ac.id/index.php/JAB/article/view/443/321>, 3–4.
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*. Diakses Pada <https://jurnal.ampta.ac.id/index.php/MWS/article/view/151>, 61–62.
- Mantjari, J., Silisna Lagarense, B. El, & Sangari, F. (2024). Optimalisasi Peran Layanan Food&Beverage Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restaurant Suku, Conrad Bali. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata Edisi 7 Volume 2 (2024)*, 43–44.
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. ., & Sumarau, J. S. B. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP). *Jurnal EMBA* Diakses Pada <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36411/33892>, 2–3.
- Pangestu, P., Lestari, D., & Sukaarnawa, I. G. M. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*. Diakses Pada <https://paris.ipb-intl.ac.id/index.php/Paris/article/view/395>, 4–5.
- Purnama, N. (2022). All Day Dining Restaurant. URL <https://www.kompasiana.com/noviantypi/61f7e20687000007455922b2/all>

-Day-Dining-Restaurant. Diakses Pada 17 Juni 2025.

Rahmawati, A., Althalets, F., & Tommy Fimi Putera, M. (2020). Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Hunian Kamar Pada Hotel Bumi Senyur Samarinda. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran* Diakses Pada <https://Cendikia.Ikipgrikaltim.Ac.Id/Index.Php/Cendikia/Article/View/77>, 5, 175.

Sandjaja. (2005). Kamus Gizi Pelengkap kesehatan Keluarga. Diakses Pada https://Perpustakaan.Poltekkes-Malang.Ac.Id/Assets/File/Kti/P17110173042/11._BAB_II_.Pdf, 7.

Sriwahyuni, N., Nirwana, I., & Mursalini, W. I. (2023). Pengaruh Desain Interior dan Menu Makanan Terhadap Peningkatan Jumlah Pengunjung Sobot Coffee di Kota Solok. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(1), 84–95.

Subakti, A. G. (2019). Mengenal Pelayanan Rijttafel Sebagai Bagian Dari Warisan Kolonial Belanda. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*. Diakses Pada <https://Journal.Polteksahid.Ac.Id/Index.Php/Jstp/Article/Download/115/99/262>, 3–5.

Subandi, Rahmawati, E., & Inayanti, H. (2019). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operataing Prosedure (SOP). *Jurnal Medika Akademik(JMA)* Diakses Pada <https://Jurnal.Mediaakademik.Com/Index.Php/Jma/Article/View/394/380>, 4–5.

Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh SOP(Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter dan Waitress di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic* Diakses Pada <https://Jurnal.Stieparapi.Ac.Id/Index.Php/Jtec/Article/View/119/150>, 2(1), 30–38.

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi*

Bisnis S1 Universitas Brawijaya, 50(5), 27–36.

Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan unit lost and found dalam penanganan bagasi yang bermasalah pada maskapai citilink indonesia di bandara halim perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39–44.

Sutanto, P. H., Lidwan, N., & Ridwan, W. (2020). Perancangan Reservasi Pariwisata Dan Kamar Hotel Berbasis Web. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 4(4), 39–48.

Tambunan, I. B. (2020). Penanganan Peralatan Makanan Dan Minuman Di Restoran Spoon Dining Pada Hotel Grand Aston City Hall Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung* Diakses Pada <https://Journal.Akpardarmaagung.Ac.Id/Index.Php/JIAA/Article/View/43/24>, 7, 11–12. <https://doi.org/10.51827/jiaa.v7i1.43>

Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Jurnal Inspirasi Ekonomi* Diakses Pada <https://www.neliti.com/publications/415397/pengaruh-variasi-menu-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-tamu-di-hotel-vic>, 10–16.

Utami Pratiwi, N. W. (2024). Pelayanan Lunch Dengan A’la Carte Menu Oleh Sever Di Loloan Beach & Grill Raffles Bali. Diakses Pada https://repository.pnb.ac.id/eprint/14233/1/RAMA_93402_2115823107_0026056411_0013019007_part.Pdf, 2–3.