

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN SUNDAY BRUNCH OLEH  
WAITER/WAITRESS PADA BELLA CUCINA DI  
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Khesya Khalista**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN SUNDAY BRUNCH OLEH  
WAITER/WAITRESS PADA BELLA CUCINA DI  
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Khesya Khalista  
NIM 2215823071**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN SUNDAY BRUNCH OLEH WAITER/WAITRESS PADA BELLA CUCINA DI INTERCONTINENTAL BALI 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**

**Khesya Khalista  
NIM 2215823071**

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan Sunday Brunch oleh Waiter/Waitress pada Bella Cucina di Intercontinental Bali Resort dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud menguraikan penanganan yang diberikan oleh waiter/waitress pada Sunday Brunch oleh Waiter/Waitress pada Bella Cucina di Intercontinental Bali Resort serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi Diploma 3, 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.
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 Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Ketut Suja, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I dan yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing II dan yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Pauls Christop, selaku Resort Manager di Intercontinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Intercontinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Kinanthi Renaningtyas, selaku Human Resource Training Officer di Intercontinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta bimbingan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
9. Bapak I Made Popi Hartawan, selaku Assistant Outlet Manager yang telah memberikan bimbingan dan kesempatan penulis untuk mengetahui informasi dalam mendukung Tugas Akhir ini.

10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak Agus Suteki dan Ibu Adisti Yohanitra, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan laporan ini.

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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, July 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>1</b>
<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>2</b>
<b>TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	6
D. Metode Penulisan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel .....	11
B. Restoran .....	12
1. Pengertian Restoran .....	12
2. Jenis-Jenis Restoran .....	13
C. Menu .....	14
1. Pengertian Menu .....	14
2. Jenis-Jenis Menu .....	14
D. Pelayanan .....	16
1. Pengertian Pelayanan .....	16
2. Jenis-Jenis Sistem Pelayanan .....	17
E. Buffet .....	20
1. Pengertian Buffet .....	20
2. Jenis-Jenis Buffet.....	21
F. Pengertian Waiter / Waitress .....	21
G. Brunch .....	22
1. Pengertian Brunch.....	22
2. Tahapan Pelayanan Brunch .....	22
H. Event .....	24
1. Pengertian Event .....	24
2. Jenis-Jenis Event .....	25
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>26</b>
A. Lokasi dan Sejarah Singkat Intercontinental Bali Resort.....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Intercontinental Bali Resort .....	29
C. Struktur Organisasi Intercontinental Bali Resort.....	47

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>53</b>
A. Penyajian Hasil Observasi .....	53
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	47
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>53</b>
A. Simpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>77</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>78</b>



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar Intercontinental Bali Resorts .....	30
Tabel 3.2 Ballroom dan Meeting Room Intercontinental Bali Resorts .....	44



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel Intercontintal Bali Resort .....	26
Gambar 3.2 King Classic Garden View Balcony .....	31
Gambar 3.3 Single Classic Garden Balcony View .....	32
Gambar 3.4 King Singaraja Lounge Access Garden View .....	32
Gambar 3.5 Single Singaraja Lounge Access Garden View .....	33
Gambar 3.6 Bedroom Suite Dining Club Lounge Access Garden View .....	33
Gambar 3.7 King Premium Living Area Singaraja Lounge Access (DUPLEX) ..	34
Gambar 3.8 King Premium Living Area Club Access Balcony (DUPLEX) .....	34
Gambar 3.9 King Premium Club Lounge Access Garden View Balcony .....	35
Gambar 3.10 Sanctuary Suite .....	36
Gambar 3.11 Sanctuary Suite .....	36
Gambar 3.12 Balinese Suite .....	36
Gambar 3.13 Pecatu Suite .....	37
Gambar 3.14 Classic Villa .....	37
Gambar 3.15 Jivana Villa .....	38
Gambar 3.16 Taman Gita Restaurant.....	39
Gambar 3.17 Jimbaran Garden Restaurant .....	39
Gambar 3.18 Sunset Bar & Grill Restaurant .....	40
Gambar 3.19 Bella Cucina Restaurant .....	41
Gambar 3.20 KO Japanese Restaurant .....	41
Gambar 3.21 Club Intercontinental Lounge.....	42
Gambar 3.22 The Bar.....	42
Gambar 3.23 Romontic Dinner .....	43
Gambar 3.24 Room Service .....	43
Gambar 3.25 Struktur Organisasi Umum Intercontinental Bali Resort.....	48
Gambar 3.26 Struktur Organisasi Food and Beverage Service .....	48
Gambar 3.27 Struktur Organisasi Bella Cucina Restaurant.....	49
Gambar 4.1 Personal Grooming .....	56
Gambar 4.2 Melakukan Menata Meja .....	58
Gambar 4.3 Melakukan Welcoming the Guest .....	59
Gambar 4.4 Menanyakan Reservasi .....	60
Gambar 4.5 Mengantarkan Tamu ke Meja.....	60
Gambar 4.6 Melakukan Seating the Guest.....	61
Gambar 4.7 Melakukan Unfolding Napkin.....	62
Gambar 4.8 Menginput Orderan Tamu.....	63
Gambar 4.9 Menyajikan Minuman ke Tamu .....	64
Gambar 4.10 Melayani Tamu saat di Buffet .....	65
Gambar 4.11 Melakukan Adjusting Cutleries .....	65
Gambar 4.12 Melakukan Clearing Up .....	66
Gambar 4.13 Melakukan Billing .....	67
Gambar 4.14 Melakukan Farewell the Guest .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Menu Sunday Brunch.....	79
Lampiran 2 Food Sunday Brunch.....	80
Lampiran 3 Entertainment Live Music Jazz .....	83
Lampiran 4 Set-up an Table Brunch.....	83
Lampiran 5 Flayer Sunday Brunch.....	84
Lampiran 6 Infrasys System.....	84
Lampiran 7 Mesin Electronic Data Capture (EDC) .....	85
Lampiran 8 Reservasi Sunday Brunch.....	85



POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel Intercontinental Bali Resort adalah salah satu resort mewah bintang 5 (lima) yang berlokasi di Jalan Raya Uluwatu No. 45, Jimbaran, Bali. Lokasi ini berjarak 6,8 kilometer dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan dapat ditempuh dalam waktu singkat. Fasilitas yang terdapat di Intercontinental Bali Resort, yaitu *room, restaurant, club lounge, spa, kids club, swimming pool, meeting room, bar, gym, tennis court* dan fasilitas penunjang lainnya yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada para tamu yang menginap di hotel tersebut. Intercontinental Bali Resort memiliki beberapa departemen yang menunjang kegiatan operasional hotel, yaitu *Front Office department, Sales & Marketing department, Housekeeping department, Security department, Engineering department, Food & Beverage department* yang dibagi menjadi dua, yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*.

*Food and Beverage Service Department* mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan baik pelanggan yang berada di dalam restoran maupun di luar restoran serta memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan prima mulai dari tamu datang, menikmati makanan dan minumannya, hingga tamu itu meninggalkan *outlet*. Intercontinental Bali Resort beberapa *outlet restaurant* yang terdiri dari Taman Gita *restaurant*, Jimbaran Garden *restaurant*, Bella Cucina *restaurant*, KO

Japanese *restaurant* , Sunset Beach Bar and Grill, dan Club Intercontinental Lounge. Restoran berfungsi sebagai tempat penyediaan berbagai jenis makanan dan minuman yang ditawarkan kepada tamu.

Bella Cucina *Restaurant* adalah *restaurant fine dining* bergaya Italia dan Mediterania dengan konsep dapur terbuka sehingga tamu dapat menikmati secara langsung pertunjukan memasak, ruangan *indoor* ber-AC, *wine house* yang didalamnya terdapat berbagai macam *red wine* dari lokal hingga *red wine* internasional dengan kadar *alcohol* yang berbeda-beda, serta memiliki ruangan *private* yang bernama Surya Room jika tamu ingin melakukan sebuah meeting atau pertemuan keluarga secara *private* tamu dapat reservasi atau datang langsung dan tamu akan dikenakan *minimum spend* sebesar IDR 10 juta dengan kapasitas maksimal 10 orang. Bella Cucina *restaurant* juga memiliki *second floor* yang biasa disebut Bella Upper yang memiliki interior mewah, pajangan parfum-parfum mahal yang ditata di kamar mandi pria dan wanita dan teras *outdoor* yang menghadap langsung ke pantai tamu dapat menikmati semilir angin dan suara ombak yang dibuka hanya pada hari Jumat – Minggu pada pukul 18.30-22.30 WITA dengan menampilkan *live piano music* dengan harga mulai dari IDR 495,000/person. Bella Cucina *Restaurant* biasanya dibuka setiap hari mulai dari pukul 18.30-23.00 WITA.

Bella Cucina *Restaurant* juga memiliki sebuah event mingguan tetap yang diadakan setiap hari Minggu bernama *Sunday Brunch*. *Sunday Brunch* merupakan perpaduan antara *breakfast* dan *lunch* biasanya dilakukan pada hari Minggu pagi sampai siang. Ini adalah saat yang pas untuk tamu yang bangun siang di akhir

pekan, jadi mereka bisa menikmati makanan yang lebih lengkap dan beragam. *Sunday Brunch* juga menjadi momen berkumpul bersama keluarga atau teman dengan suasana santai dan menyenangkan. Selain makanan, biasanya tersedia juga minuman yang menyegarkan, dari jus buah dan kopi sampai minuman ringan dengan alkohol.

Pelayanan *Sunday Brunch* pada *Bella Cucina restaurant* memakai sistem perpaduan antara *buffet service* dan *a'la carte menu*. Dalam hal ini, tamu dapat langsung menuju ke meja *buffet* untuk memilih sendiri menu yang diinginkan atau tamu juga bisa memesan makanan dan minuman di meja dengan dilayani oleh *waiter/waitress* secara langsung. Menu *buffet* utamanya adalah *Prime rib* (daging sapi panggang premium), *Roasted barramundi* (ikan barramundi panggang), *Beef brasato* (daging sapi braise khas Italia), seafood segar di stasiun khusus, termasuk sushi dan sashimi, pilihan keju khas Prancis dan Italia, *Avocado with prawn salad*, *Salmon gravlax* (salmon cured dengan bumbu khas), selain itu tersedia pencuci mulut, terdapat pilihan dessert seperti *tiramisu*, *dulce de leche chocolate tart*, *brownies cheesecake*, *lemon tart meringue*, *slice fruit* dan *ice cream*. Adapun opsi *a'la carte* tambahan seperti *lamb leg slow cooked*, *jumbo prawn* dengan parma ham, *risotto jamur* dan *truffle*, *tuna tartare*, *beef tongue sauce piquante*, *pork belly slow cook*, dan *foie gras seared brioche* bagi tamu yang ingin mencoba hidangan di luar *buffet*.

Salah satu daya tarik utama restoran ini terletak pada pelayanan pembuka yang diberikan kepada tamu sebelum menikmati hidangan *buffet*. *Waiter/waitress* akan menyajikan *welcome drink* berupa minuman *cocktail* bernama Mimosa yang

disajikan dengan gelas *champagne* yang sudah didinginkan didalam *chiller*, yang terbuat dari *sparkling wine* lokal yaitu Ascaro Brut, Sababay dan *orange juice* jenis navel dengan takaran 1:1 lalu ditambahkan dengan *garnish* berupa irisan jeruk dan stroberi sebagai hiasan di bibir gelas, dengan kadar *alcohol* hanya 10% ABV (*Alcohol by Volume*) jadi mimosa termasuk minuman beralkohol dengan kandungan ringan, cocok untuk dinikmati saat brunch bagi orang dewasa, serta Fruit Punch minuman mocktail yang disajikan menggunakan *water glass*, yang terbuat dari campuran *orange juice*, *pineapple juice*, *lime juice* *grenadine* dan *ice cube* lalu ditambahkan *garnish* dengan daun *peppermint* di atasnya untuk mempercantik minuman, jadi mimosa termasuk minuman mocktail yang cocok untuk dinikmati saat brunch bagi anak-anak. Selanjutnya, tamu akan disugahi *pass around* dalam porsi kecil yang menyerupai *canapé*, biasanya terdiri dari tiga jenis untuk setiap tamu, yaitu salmon tartare, *tomato* bruschetta, dan feta *cheese cream* dengan parmesan tuile, tamu juga akan disajikan *prawn spring roll* dengan *sweet chili sauce* sebelum menikmati berbagai menu utama yang tersedia di buffet.

Entertainment musik yang dihadirkan saat *Sunday Brunch*, berupa *live music* yang dibawakan oleh Band Resident dengan formasi yang biasanya mencakup instrumen seperti keyboard, gitar, bass, dan vokal, dengan sesekali tambahan alat seperti seruling, genre musik yang dimainkan adalah pop internasional klasik, akustik ringan, hingga jazz ringan, dengan pemilihan lagu yang bersifat lintas generasi yaitu baik lagu jaman dulu maupun jaman sekarang serta disusun agar menjadi latar yang harmonis, agar tidak mengganggu percakapan tamu saat makan.

*Sunday Brunch* memiliki 3 *beverage package* yang masing-masing memiliki harga yang berbeda antara lain yaitu : *Silver Package*: IDR 650.000 per orang, paket ini mencakup makanan *buffet* lengkap dengan minuman tanpa alkohol sepuasnya. *Gold Package*: IDR 995.000 per orang, paket ini mencakup makanan *buffet* lengkap plus minuman tanpa alkohol, beer, dan *wine* lokal. *Platinum Package*: IDR 1.195.000 per orang, paket ini sudah termasuk makanan *buffet* lengkap serta minuman tanpa alkohol, beer, *sparkling wine*, *wine lokal dan impor*, semua paket belum termasuk pajak dan service 21%. Selain paket makanan dan minuman, tamu juga mendapatkan akses gratis ke fasilitas kolam renang selama *brunch* berlangsung. *Sunday Brunch* ini dibuka setiap hari Minggu pukul 12.00-16.00 WITA.

Berdasarkan topik yang diambil dalam tugas akhir ini, penulis melakukan perbandingan dengan beberapa tugas akhir sebelumnya dengan topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Tugas Akhir perbandingan pertama adalah karya (Desiani 2022) dengan judul "Pelayanan *Sunday Brunch* oleh Pramusaji di *Starfish Bloo Restaurant*" yang terdapat perbedaan dalam hal pelayanan, *Bella Cucina* memiliki perbedaan berupa pengalaman penyambutan tamu dengan *welcome drink* (*mimosa cocktail* untuk dewasa dan *fruit punch mocktail* untuk anak-anak), sedangkan *Starfish Bloo* lebih menekankan kelebihan sistem *buffet* dan *a'la carte* tanpa adanya penyambutan khusus. Selain perbedaan adapun persamaannya dalam pelayanan *Bella Cucina* dan *Starfish Bloo* persamaan utama keduanya adalah *Sunday Brunch* yang dibuka setiap Minggu dengan konsep

*buffet & a'la carte*, pelayanan personal dari pramusaji dan suasana didukung *live music*.

Tugas Akhir pembanding kedua adalah karya (Niti 2023) dengan judul "Pelayanan Dimsum Brunch oleh Pramusaji di Bai Yun *Restaurant* The Apurva Kempinski Bali" yang terdapat perbedaan dimana Dimsum Brunch di The Apurva Kempinski Bali mengutamakan pelayanan *counter service*, dimana tamu duduk dan makanan diambil sendiri dari *counter* yang disajikan langsung. Pelayanan lebih cepat dan praktis, cocok untuk tamu yang ingin makan santai sambil menikmati pemandangan *ocean view*, sedangkan *Sunday Brunch* di Intercontinental Bali Resort menawarkan layanan *a'la carte* dan *buffet*, memberikan pengalaman makan yang lebih personal dan santai, lengkap dengan hiburan *live music*. Selain perbedaan adapun persamaannya yaitu keduanya menerapkan konsep "*all you can eat*" atau *buffet* yang memungkinkan tamu memilih langsung hidangan di meja *buffet* serta keduanya sama-sama menambah dengan menu andalan masing-masing yaitu menu *a'la carte* tambahan (Bella Cucina) atau variasi menu dimsum (Bai Yun). Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka, diambil judul Tugas Akhir "Penanganan *Sunday Brunch* oleh Waiter/Waitress pada Bella Cucina di InterContinental Bali Resort".

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penanganan *Sunday brunch* oleh *waiter/waitress* pada Bella Cucina di InterContinental Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala-kendala pada penanganan *Sunday brunch* oleh *waiter/waitress* pada Bella Cucina di InterContinental Bali Resort dan bagaimana cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir sebagai berikut:

### **1. Tujuan**

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Mendeskripsikan penanganan *Sunday Brunch* oleh *waiter/waitress* pada Bella Cucina di Intercontinental Bali Resort.
- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam melakukan penanganan *Sunday brunch* di bella cucina *restaurant* dan cara mengatasinya.

### **2. Manfaat**

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai sarana meningkatkan pemahaman dalam bidang pelayanan dan pengetahuan dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.
- 3) Sebagai wadah untuk pengetahuan tambahan mahasiswa dalam bidang *food and beverage service*, khususnya dalam Penanganan *Sunday Brunch* pada Bella Cucina di InterContinental Bali Resort.

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 dalam bidang penanganan *buffet brunch*.
- 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 di restoran.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala yang terjadi saat melakukan penanganan *buffet brunch*.

## **D. Metode Penulisan**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

#### a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung dan ikut berpartisipasi dalam pelayanan tersebut, mencatat sesuai dengan data yang dibutuhkan, khususnya yang berkaitan dengan Penanganan *Sunday Brunch* pada Bella Cucina di Intercontinental Bali Resort.

#### b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan *Outlet Asst Manager*, *Supervisor*, dan staff Bella cucina mengenai penanganan *Sunday brunch buffet* menu. Metode ini dilakukan dengan spontan dan tidak menggunakan naskah saat bekerja.

Staff menjadi responden pertama dikarenakan merupakan pihak yang sudah berpengalaman dalam melakukan pelayanan *buffet brunch*, sedangkan tamu juga menjadi responden dikarenakan menjadi pihak yang paling jujur terkait pelayanan *buffet* menu, peralatan yang digunakan oleh

*waiter/waitress* pada saat operasional, sistem pembayaran di *Bella Cucina*, dan cara menangani *complaint* pada saat *brunch*.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, dokumen tertulis, serta jurnal yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam tugas akhir ini.

## **2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil**

Penulisan tugas akhir ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dengan mendeskripsikan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan mengenai penanganan *Sunday Brunch* oleh *waiter/waitress* di *Bella Cucina*, *Intercontinental Bali Resort*. Hasil disajikan secara formal dan informal sesuai dengan karakteristik data dan konteks situasi pelayanan yang diamati.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka penanganan *Sunday brunch* oleh *waiter/waitress* pada Bella Cucina di InterContinental Bali Resort dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Sunday Brunch* oleh *Waiter/Waitress* pada Bella Cucina di InterContinental Bali Resort terdiri dari 3 tahap yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

a. Tahap Persiapan

Dalam tahap persiapan hal yang terpenting harus diperhatikan adalah standar etika berpenampilan dan persiapan diri (*personal grooming*) dan persiapan operasional sebelum *brunch* dimulai.

b. Tahap Pelaksanaan

Adapun tahap pelaksanaan yang dilakukan antara lain: ini dimulai dari *hostess* melakukan *welcoming the guest*, menanyakan reservasi, mengantarkan tamu ke meja sesuai *reservasi pax* yang telah di *adjust* sambil menjelaskan tentang *buffet* menu dan entertainment. Setelah itu mempersilahkan tamu untuk duduk, melakukan *unfolding napkin*. mengambil pesanan minuman, memasukkan pesanan ke *infrasy* *system*, menyajikan minuman, melakukan *refill* peralatan *cutleries*, membersihkan meja tamu, memberikan *bill* tamu, memberikan ucapan terima kasih kepada tamu.

c. Tahap Akhir

Adapun tahap akhir yang dilakukan antara lain: mengangkat semua piring, peralatan kotor, dan *accessories table*, membersihkan meja menggunakan lap basah, mengangkat dan menata kembali meja yang telah digunakan, melakukan *polishing glassware, chinaware, cutleries*, melepas dan membereskan area panggung.

2. Kendala – kendala yang dihadapi dalam penanganan *Sunday Brunch* dan cara mengatasinya, antara lain:

- a. Kurangnya tenaga kerja saat *Sunday Brunch* berlangsung. Solusi yang diberikan adalah meminta bantuan tim dari *outlet* lain untuk *support*, sehingga *waiter/waitress* tidak mengalami kewalahan saat melayani tamu, sehingga pelayanan di operasional berjalan dengan lancar.
- b. Mendapat *complain* dari tamu karena kurangnya equipment yang tersedia di *buffet*. Solusi yang diberikan adalah melakukan *double check* terhadap kesiapan peralatan agar tidak ada kekurangan saat jam operasional berlangsung.
- c. *Misscommunication* dalam proses taking order. Solusi yang diberikan adalah membiasakan diri untuk mengulang kembali pesanan yang telah dicatat (*repeat order*) sehingga tamu merasa didengarkan dan memastikan tidak terjadi kesalahan.

## B. Saran

Adapun saran – saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan pada Bella Cucina *Restaurant* selama mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan di InterContinental Bali Resort, antara lain:

1. Ketika terjadi nya *event* pada saat *high occupancy* sebaiknya perusahaan menambah jumlah *supporting manning* dari department lain khususnya di *F&B Service*, sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat berjalan dengan baik dan lancar selama operasional berlangsung.
2. Menambah peralatan *equipment* yang sering dibutuhkan terutama seperti, *cutleries*, *trolley*, *glassware*, dan *chinaware*, agar pada saat operasional berlangsung berjalan dengan lancar.
3. Untuk menghindari pelayanan kurang maksimal akibat *miss communication*, maka penulis menyarankan kepada pihak *management* agar dapat memberitahu *waiter/waitress* untuk lebih fokus dan teliti dalam mendengarkan pesanan tamu dan selalu mencatat di *captain order* sehingga memudahkan dalam menyajikan minuman yang tepat kepada tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, R.A. (2005). Pengantar Ilmu Perhotelan Dan Restoran. Jakarta: Graha Ilmu.
- Alkalah. (2016). Pengertian Restoran Dan Tipe Restoran. 19(5): 1–23.
- Allen, J. (2002). Business Event Planning: Behind the Scene Secret of Successful Special Events.
- Andriani, R. (2017). Tata Hidang Makanan Dan Minuman. Explore.
- Atmodjo, M.W., & Fauziah, S. (2016). Profesional Waiter. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Bagyono, S. (2017). Pariwisata Dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Budiarti, A. (2006). Tinjauan Teori Hotel. *Aplikasi dan Analisis Literatur Fasilkom UI*: 4–25.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). Hotel Room Division Management. Jakarta: Kencana.
- Desiani, N.K. (2022). *Pelayanan Sunday Brunch Oleh Pramusaji Di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak*. Tugas Akhir DIII Perhotelan. Politeknik Negeri Bali.
- Anggraini, F.D., & Utami, L.B. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal* 3(1): 10–18.
- Ekawatiningsih, W.R.P. (2020). Manajemen Pelayanan Makanan Dan Minuman. Uny Press.
- Fredirikus. (2021). The Influence of Menu Variation and Service Quality on Guest Satisfaction. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94-101.
- Gani, K., K.M, S., Larasati, M.D., & ST, S. (2016). Gizi Dalam Daur Kehidupan.
- Larasati, S. (2016). Excellent Hotel Operation. Yogyakarta: Ekuilibria, 5, 71.
- McCartney, G. (2010). Event Management: An Asian Perspective. McGraw Hill.
- Niti, K.A.P.K. 2023. *Pelayanan Dimsum Brunch Oleh Pramusaji Di Bai Yun Restaurant the Apurva Kempinski Bali*. Tugas Akhir DIII Perhotelan. Politeknik Negeri Bali.

- Noor, J. (2015). *Manajemen Event*. Alfabeta.
- Novianti. (2023). *Impelementation Of Service Of Sequence Waiters At Lavender*. 10, 1-11.
- Nurnawati, E.K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). *Pemetaan Hotel Untuk Menunjang Potensi Wisata Berbasis Mobile Untuk Menunjang Smart City*. *Prosiding Sensei*, 1(1), 1-8.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Deepublish.
- Santoso, K.I., & Nugroho, M. (2020). *Analisis Desain Menu Pada Restoran*.” *Ejournal Akpindo II*(September 2019): 1–12.
- Sinaga, F., Par, S. S. T., & Par, M. S. (2018). *Restoran Dan Keegiatannya*. Penerbit Andi.
- Smith, J. & Jones, L. (2018). *The Social Dynamics of Brunch Culture*. *Journal of Culinary Studies*, 12(3), 45-53.
- Tsakila, B.Q., & Lestari, M.T. (2022). *Analisis Strategi Event Management Oleh Iaas Lc Ipb Dalam Event Icc Goes To External*. *Indonesian Journal of Digital Public Relations (IJDPR)* 1(1): 20-32