

TUGAS AKHIR
PENANGANAN UNLIMITED BREAKFAST A'LA CARTE
MENU OLEH WAITER/WAITRESS DI BLUE OVEN
RESTAURANT ANDAZ BALI SANUR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Dwi Kayanti

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN UNLIMITED BREAKFAST A'LA CARTE
MENU OLEH WAITER/WAITRESS DI BLUE OVEN
RESTAURANT ANDAZ BALI SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Dwi Kayanti
NIM 2215823236**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN UNLIMITED BREAKFAST A'LA CARTE MENU OLEH WAITER/WAITRESS DI BLUE OVEN RESTAURANT ANDAZ BALI SANUR

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Dwi Kayanti
NIM 2215823236**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan Unlimited Breakfast A'la Carte Menu Oleh Waiter/Waitress di Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Unlimited Breakfast A'la Carte Menu Oleh Waiter/Waitress di Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur 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 terima kasih 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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini
6. I Ketut Suarta, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini
7. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak I Ketut Lendra dan Ibu Ni Nyoman Kerti, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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, 9 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	5
E. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. <i>Restaurant</i>	11
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	11
2. Jenis-Jenis <i>Restaurant</i>	12
C. Menu.....	13
1. Pengertian Menu.....	13
2. Jenis-Jenis Menu	14
D. <i>Waiter/Waitress</i>	15
1. Pengertian <i>Waiter/Waitress</i>	15
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i>	15
E. Penanganan.....	17
1. Pengertian Penanganan.....	17
2. Jenis-Jenis Penanganan	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	21
C. Struktur Organisasi.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Penanganan <i>Unlimited Breakfast A'La Carte Menu</i> oleh <i>Waiters/Waitress</i> di <i>Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur</i>	41
B. Hambatan yang dihadapi oleh <i>Waiter/Waitress</i> dalam Penanganan <i>Unlimited Breakfast A'la Carte Menu</i> di <i>Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur</i> dan Solusinya	55
BAB V PENUTUP.....	58
A. Simpulan.....	58

B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar di Andaz Bali.....	22
Tabel 3. 2 <i>Restaurant</i> di Andaz Bali.....	27
Tabel 3. 3 <i>Bar</i> di Andaz Bali	30



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel Andaz Bali	19
Gambar 3. 2 Signature Room Andaz Bali.....	22
Gambar 3. 3 Deluxe Room Andaz Bali	23
Gambar 3. 4 Suite Room Andaz Bali.....	24
Gambar 3. 5 Garden Villa Andaz Bali	25
Gambar 3. 6 Garden Villa Andaz Bali	25
Gambar 3. 7 Wok-Wok <i>Restaurant</i> Andaz Bali	27
Gambar 3. 8 Blue Oven <i>Restaurant</i> Andaz Bali.....	28
Gambar 3. 9 FireFox <i>Restaurant</i> Andaz Bali.....	28
Gambar 3. 10 Deli & Bakery <i>Restaurant</i> Andaz Bali.....	29
Gambar 3. 11 Fisherman's Club	29
Gambar 3. 12 Bar Andaz Bali.....	30
Gambar 3. 13 Meeting <i>Room</i> Andaz Bali	31
Gambar 3. 14 Shankha <i>Spa</i> Andaz Bali	31
Gambar 3. 15 Liang <i>Pool</i> Andaz Bali.....	32
Gambar 3. 16 Alit <i>Pool</i> Andaz Bali	33
Gambar 3. 17 Shanthi <i>Pool</i> Andaz Bali	33
Gambar 3. 18 <i>Lobby Lounge</i> Andaz Bali.....	34
Gambar 3. 19 <i>Fitness Center</i> Andaz Bali	34
Gambar 3. 20 Kemu Mai <i>Kids Club</i> Andaz Bali	35
Gambar 3. 21 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> Departemen.....	36
Gambar 3. 22 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> Departemen.....	36
Gambar 4. 1 Absensi <i>Face ID</i>	42
Gambar 4. 2 Standar <i>Grooming Waitress</i> Andaz Bali	43
Gambar 4. 3 <i>Pocket Napkin</i>	45
Gambar 4. 4 <i>Plate</i>	45
Gambar 4. 5 <i>Glass</i>	46
Gambar 4. 6 <i>Silverware</i>	46
Gambar 4. 7 <i>Tray</i>	46
Gambar 4. 8 <i>Tissue and Toothpick</i>	46
Gambar 4. 9 <i>POS System</i>	47
Gambar 4. 10 Prepare <i>Pocket Napkin</i>	47
Gambar 4. 11 <i>Set-up Breakfast</i>	48
Gambar 4. 12 <i>Trolley Back of House</i>	48
Gambar 4. 13 Membagikan <i>Tray</i>	49
Gambar 4. 14 <i>Captain Order</i>	51
Gambar 4. 15 Input Pesanan pada Sistem.....	52
Gambar 4. 16 <i>Closing Bill</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Hotel Andaz Bali	62
---	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan salah satu sektor yang sangat kompetitif, di mana setiap hotel berusaha memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi ekspektasi tamu. Kepuasan tamu menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh hotel. Menurut penelitian oleh (Luo & Qu, 2016), kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan tamu, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap loyalitas dan niat tamu untuk kembali menginap serta merekomendasikan hotel kepada orang lain. Staf yang terlatih dengan baik akan mampu menangani pemesanan dengan cepat dan akurat, serta memastikan bahwa pengalaman makan tamu berjalan lancar dan menyenangkan. Dalam hal ini, faktor manusia (human factor) yang berhubungan dengan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan pengetahuan produk menjadi kunci utama dalam mencapai kepuasan tamu (Kandampully & Suhartanto, 2015)

Kepuasan tamu di restoran hotel tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress*, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas makanan, rasa, harga, dan berbagai faktor lainnya. Kualitas makanan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi persepsi tamu terhadap restoran tersebut.. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lee et al., 2016), yang menyatakan bahwa faktor rasa, keunikan menu, dan harga yang kompetitif adalah elemen utama yang mempengaruhi kepuasan dan keputusan pelanggan untuk kembali ke restoran tertentu. Studi lain oleh (Choi & Chu, 2016)

menambahkan bahwa kepuasan tamu dalam pengalaman kuliner hotel sangat dipengaruhi oleh berbagai elemen, termasuk kebersihan restoran, pelayanan staf, dan kualitas makanan yang disajikan. Mereka menekankan bahwa pengalaman makan yang positif tidak hanya dilihat dari rasa makanan, tetapi juga dari kualitas layanan yang diterima oleh tamu selama proses pemesanan dan penyajian. Sementara itu, penelitian oleh (Ha & Jang, 2019) menunjukkan bahwa faktor harga juga berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu. Harga yang dianggap wajar dan sebanding dengan kualitas makanan dan layanan yang diterima akan meningkatkan persepsi nilai dan mengarah pada loyalitas tamu. Oleh karena itu, penting bagi restoran hotel untuk menyeimbangkan antara kualitas makanan, rasa, dan harga agar dapat menciptakan pengalaman makan yang memuaskan bagi tamu, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Demikian juga Andaz Bali ingin menciptakan kepuasan terhadap tamu dengan melakukan penanganan *prima* yang terpadu disetiap lini operasional, mulai dari *Front Office*, kamar hingga restoran. Pelayanan di *front office* ditunjang oleh *staff* yang profesional dan ramah yang siap memberikan sambutan hangat serta proses *check-in & check-out* yang efisien. Di bagian kamar, kenyamanan tamu menjadi prioritas melalui kebersihan yang terjaga, desain interior yang elegan serta fasilitas lengkap yang mendukung pengalaman menginap yang menyenangkan. Selain itu, *Restaurant* di Andaz Bali menghadirkan berbagai kuliner berkualitas tinggi dengan cita rasa lokal dan internasional, disajikan dalam suasana yang nyaman dan estetik.

Andaz Bali memiliki 5 *restaurant* yaitu Wok Wok, FireFox, Deli&Bakery, Blue Oven dan Fishermans Club. Untuk 4 *restaurant* utama di Andaz Bali (Wok

Wok, FireFox, Deli & Bakery, Blue Oven) di kenal dengan nama Village Square. Village square menyediakan makanan Indonesia, *Mediterranean* dan berbagai macam *steak*. Blue Oven merupakan salah satu *restaurant* di *village square* yang menawarkan *all day dining* yang menyediakan pelayanan *breakfast* dalam bentuk penyajian *unlimited a'la carte menu*, *lunch* dan *dinner* dalam bentuk penyajian *a'la carte menu*

Menu *breakfast* yang disajikan di Andaz Bali lebih beragam dan memiliki keunikan dikarenakan memiliki konsep *unlimited ala'carte menu* sehingga tamu bisa memesan sepuasnya tanpa batas pesanan hingga *last order* mulai dari *appetizer* hingga *dessert*, sehingga tamu dapat memiliki pengalaman *breakfast* yang berbeda. Menu *breakfast* yang ditawarkan di Village Square sangat beragam mulai dari *Indonesian breakfast*, *American breakfast*, *Cold cuts*, *cheese*, *salad*, *pastry & bakery*, *muesli* dan *cereal* yang diolah secara langsung pada *open kitchen* sehingga tamu dapat melihat proses pembuatan makanan tersebut. Keunikan lainnya dapat dilihat dari makanan yang dihidangkan dihias dengan sangat menarik layaknya seperti makanan yang dihidangkan sewaktu *dinner* contohnya seperti penataan makanan yang rapi, penggunaan piring penyajian yang unik dan menarik, *plating* dengan *garnish* bunga dan daun. Berdasarkan latar belakang keunikan dari segi menu, penyajian *breakfast*, dan tampilan makanan sewaktu dihidangkan inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Unlimited Breakfast A'La Carte Menu* oleh *Waiters/Waitress* di Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Proses Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh *Waiter/Waitress* di *Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur*?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi pada saat Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh *Waiter/Waitress* di *Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur* dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh *Waiter/Waitress* di *Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur* adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh *Waiter/Waitress* di *Blue Oven Restaurant Andaz Bali*
- b. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* di *Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur* dan solusinya

D. Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh *Waiter/Waitress* di *Blue Oven Restaurant* Andaz Bali Sanur adalah sebagai berikut.

1. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- 2) Diharapkan Mahasiswa dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*
- 3) Mengetahui secara detail tentang Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh *Waiter/Waitress* di *Blue Oven Restaurant* Andaz Bali Sanur

b. 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*
- 2) Sebagai data dan informasi mengenai sejauh manamahasiswa menguasai teori dan kenyataan yang ada di Industri

c. Bagi Andaz Bali

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh *Waiter/Waitress* di *Blue Oven Restaurant* Andaz Bali Sanur

E. Metode Penulisan

Dalam pembuatan Tugas Akhir yang berjudul Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh *Waiter/Waitress* di *Blue Oven Restaurant* Andaz Bali Sanur, metode yang digunakan adalah:

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti :

a. Observasi

Metode observasi yaitu dilakukan dengan pengumpulan data dengan cara berpartisipasi secara langsung dalam pelayanan *unlimited breakfast*, khususnya yang berkaitan dengan Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh *Waiter/Waitress* di *Blue Oven Restaurant* Andaz Bali

Sanur

b. Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur secara langsung kepada *outlet manager* dan *staff* *Blue Oven Restaurant* mengenai prosedur *unlimited*

A'la Carte Breakfast, menu breakfast, alat dan data yang diperlukan saat melakukan pelayanan *breakfast*

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku-buku yang relevan dengan judul dan permasalahan yang di bahas. Ada beberapa dokumen dan buku yang peneliti baca dalam proses pengumpulan data diantaranya yaitu laporan yang relevan dengan judul dan permasalahan yang di bahas dalam Tugas Akhir Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh Waiter/Waitress di Blue Oven Restaurant Andaz Bali

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan dan juga gambar. Tulisan dapat berupa Sejarah, biografi, peraturan, kebijakan dan lain-lain. Sedangkan gambar dapat berupa foto, sketsa dan lainnya. Dokumentasi yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data, yaitu berupa catatan-catatan dan foto selama menjadi *daily worker* pada bagian

food & beverage service department di Andaz Bali Sanur

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan dalam Tugas Akhir ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menganalisis proses Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh Waiter/Waitress di Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur serta menganalisis

kendala dan solusi pada saat Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* oleh *Waiter/Waitress* di *Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur*. Metode penyajian hasil analisis data yang penulis gunakan dijabarkan dalam bentuk deskripsi disertai bentuk dan tabel dan gambar



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya pada Bab IV mengenai Penanganan *Unlimited Breakfast A'La Carte Menu* oleh *Waiters/Waitress* di *Blue Oven Restaurant* Andaz Bali Sanur, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penanganan *Unlimited Breakfast A'La Carte Menu* oleh *Waiters/Waitress* di *Blue Oven Restaurant* Andaz Bali Sanur

Penanganan *unlimited breakfast a'la carte menu* oleh *waiter/waitress* di *blue oven restaurant* Andaz Bali Sanur dilakukan secara sistematis melalui tiga tahap utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penutup.

- a. Tahap persiapan

Tahap persiapan terdiri dari dua tahap yaitu pertama persiapan diri yang mencakup:

- 1) Absensi
- 2) *Personal grooming* dari rambut, *uniform*, ketentuan *make-up*, kebersihan mulut, gigi, tangan, kaki dan tubuh.

Yang kedua persiapan operasional yang dimulai dari pukul 05.00 pagi, termasuk *opening restaurant* yang tahapannya sebagai berikut.

- 1) Membuka *Glassdoor*
- 2) Menyalakan kipas, *music* serta lampu
- 3) Menyiapkan *table* dari memasang *cushion* dan *pillow* hingga *set up table* dengan *chinaware*, *glassware*, *silverware* serta *napkin*

- 4) Menjaga kebersihan area restoran.

b. Tahap Pelayanan

Tahap selanjutnya yaitu Tahap Pelayanan yang dimulai dari

- 1) *welcoming and seating guest*
- 2) *Menanyakan guest room number*
- 3) *Menjelaskan konsep breakfast*
- 4) *Pouring water*
- 5) *Taking order*
- 6) *Menanyakan guest allergic/dietaries*
- 7) *Repeat guest order*
- 8) *Memasukan pesanan pada system*
- 9) *Menyajikan minuman*
- 10) *Menyajikan makanan*
- 11) *Menanyakan guest satisfaction*
- 12) *Last order*
- 13) *clear up tables*
- 14) *Billing.*

c. Tahap Penutup

Tahap terakhir yaitu Tahap Penutup yang dimulai dari membersihkan area restoran setelah waktu *breakfast* berakhir dan melakukan *reset-up* untuk layanan makan siang.

2. Hambatan yang dihadapi oleh *Waiter/Waitress* dalam Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* di *Blue Oven Restaurant* Andaz Bali Sanur dan Solusinya

Beberapa hambatan oleh *Waiter/Waitress* dalam Penanganan *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* di *Blue Oven Restaurant* Andaz Bali Sanur dan Solusinya yaitu:

- a. Keterlambatan penyajian makanan dikarenakan system *unlimited a'la carte menu* yang menyebabkan waktu memasak lebih lama sehingga terkadang makanan lambat disajikan Adapun solusi dari permasalahan ini yaitu penambahan *staff* atau *daily worker* yang bertugas sebagai *food runner* untuk mempercepat penyajian.
- b. Terbatasnya Jumlah Peralatan yang disebabkan lonjakan jumlah tamu tidak diimbangi dengan ketersediaan *cutleries* Adapun solusi dari permasalahan ini yaitu harus adanya koordinasi antara tim *steward* dan *clearance team*, penambahan personel di area *dishwashing*, serta evaluasi inventori secara berkala untuk meminimalisir berkurangnya peralatan
- c. Terbatasnya Ketersediaan Meja yang disebabkan oleh waktu *breakfast* adalah jam sibuk dan tamu sering datang secara bersamaan dalam satu waktu sehingga terjadi antrian adapun solusi dari permasalahan ini yaitu adanya koordinasi antara *host* dan *waiter/waitress* dalam mengatur jumlah tamu dengan *table seating* dan mempercepat *clear-up table*, serta adanya *waiting list area* untuk tamu.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan guna menunjang kelancaran *Unlimited Breakfast A'la Carte Menu* di *Blue Oven Restaurant Andaz Bali Sanur* yaitu:

1. Penulis menyarankan adanya penambahan *staff* atau *daily worker* yang bertugas sebagai *food runner* untuk mempercepat penyajian.
2. Penulis menyarankan agar manajemen melakukan penambahan jumlah peralatan operasional seperti *cutleries* dan *glassware* untuk mengantisipasi lonjakan tamu serta melakukan evaluasi inventori secara berkala untuk meminimalisir berkurangnya peralatan
3. Saran dari permasalahan ketiga yaitu adanya koordinasi antara *host* dan *waiter/waitress* dalam mengatur jumlah tamu dengan *table seating* dan mempercepat *clear-up table*, serta adanya *waiting list area* untuk tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliansa, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Choi, Y., & Chu, R. (2016). Determining of Factor Affecting Customers satisfaction and revisit intentions in the restaurant industry: A case study of an upscale restaurant in the U.S. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, 34–41.
- Ha, J., & Jang, S. (2019). Customer satisfaction and loyalty in the restaurant industry: A review and future research agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 134–141.
- Hadi. (2022). Peran staf reservasi dalam mengatasi bouble booking di XYZ Hotel & Resort. *Politeknik Negeri Lampung*, 6–7.
- Hadi Atmoko, P., & Heni. (2018). *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. Explore.
- Hasbiana, N. (2021). *Dasar-Dasar Kuliner*. Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi. <https://online.anyflip.com/busuy/tvvr/mobile/>
- Kandampully, & Suhartanto. (2015). Customer Loyalty in the Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 80–85.
- Khoirotun, R. (2016). Kajian Kesesuaian Standar Porsi pada Menu Makan Siang Lauk Hewani, Lauk Nabati, dan Sayur di SD Unggulan Aisyiyah Bantul. *Universitas Muhammadiyah Semarang*, 5–6.
- Latif, & Nurkholis. (2023). Tugas Dan Tanggung Jawab Waiter Dan Waitress Di Restoran Seafood DCOST Blok M Square jakarta. *Jurnal Pesona Hospitality*, 16(1), 35–42.
- Lee, J., Lee, C., & Choi, S. (2016). The Effect of Restaurant attributes on Customer Satisfaction and Loyalty in the Restaurant Industry. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 40(1), 50–69.
- Luo, Z., & Qu, H. (2016). Guest Defined Hotel Service Quality and Its Impacts on Guest Loyalty. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 17(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1528008X.2015.1077185>
- Miles, & Huberman. (2020). Analisis Dat. In *Analisis Data Kualitatif*. UI Press.
- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitrees Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seruni Coffee Yogyakarta.

s*Jurnal Nusantara*, 5(2), 6–12.

<http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/27%0Ahttps://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/download/27/31>

Oka, D., & Winia, N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.

Santoso, K. I., & Nugroho, M. (2020). Analisis Desain Menu Pada Restoran. *Ejournal Akpindo*, II(September 2019), 1–12.

Subakti, A. G. (2019). Mengenal Pelayanan Rijstafeel Sebagai Bagian Dari Warisan Kolonial Belanda. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*.

Syifanisena, H. S. M. A.-N. Y. (2020). Upaya Telephone Operator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*.



POLITEKNIK NEGERI BALI