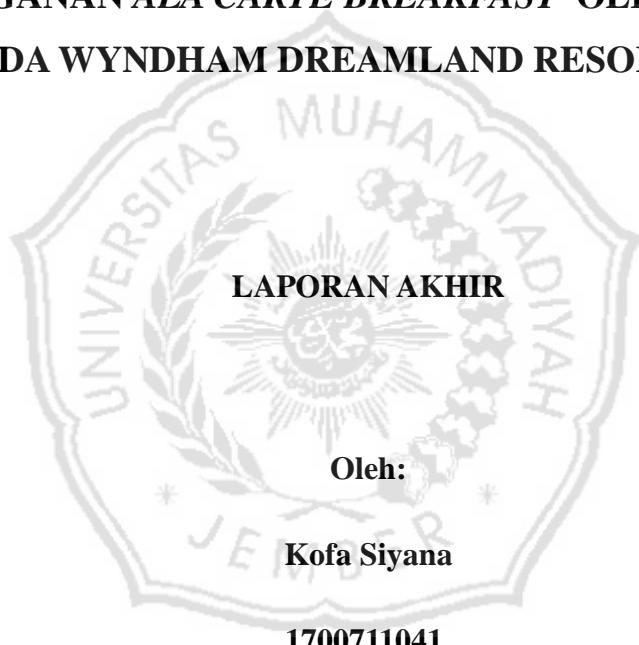




**PENANGANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH WAITRESS
PADA WYNDHAM DREAMLAND RESORT BALI**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2019



**HANDLING ALA CARTE BREAKFAST BY WAITRESS AT
WYNDHAM DREAMLAND RESORT BALI**

FINAL REPORT

By:

Kofa Siyana

1700711041

**STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada
Sidang Ujian Tugas Akhir Diploma III Perhotelan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember

Nama : Kofa Siyana

NIM : 1700711041

Judul : Penanganan A la Carte Breakfast Oleh Waitress pada
Wyndham Dreamland Resort Bali.

Menyetujui
Dosen Pembimbing

Hadi Jatmiko SST.Par, M.Si
NPK. 0401377

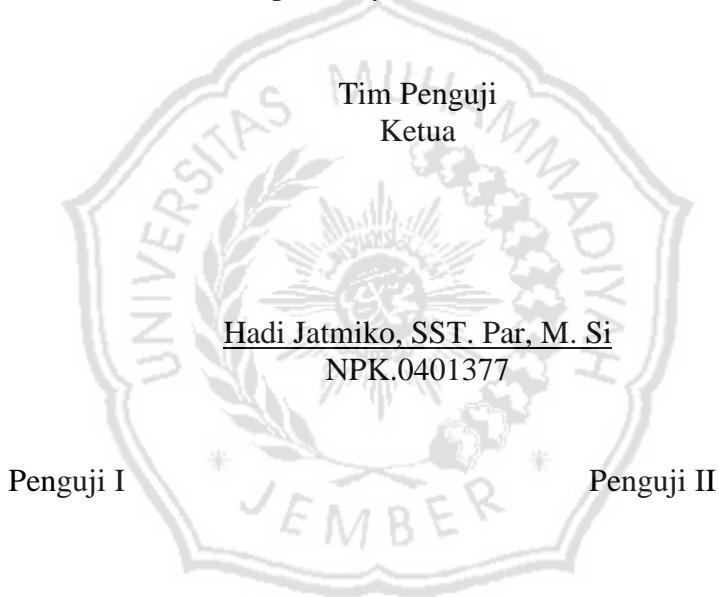
Mengetahui,
Ketua Prodi

Syah Riza Octavy Sandy, S. E, S.Kom, M.Si
NPK.05104169

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji dan Disahkan Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 30 Juli 2019
Tempat : Program studi Diploma III Perhotelan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jember.
Judul : Penanganan *A La Carte Breakfast* oleh *Waitress* pada Wyndham Dreamland Resort Bali.



Drs. Juhanda, M. Par
NPK. 505556

Dr.Emy Kholifah R., M. Si
NPK.9208376

Mengesahkan,
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Emy Kholifah R., M. Si
NPK.9208376

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kofa Siyana

NIM : 1700711041

Program Studi : Diploma III Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Penanganan *A La Carte Breakfast* oleh

Waitress pada Wyndham Dreamland Resort

Bali

Dosen Pembimbing : Hadi Jatmiko, Sst. Par., M. Si

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 30 Juli 2019

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

Hadi Jatmiko, Sst. Par., M. Si
NPK.0401377

Kofa Siyana
NIM. 1700711041





MOTTO

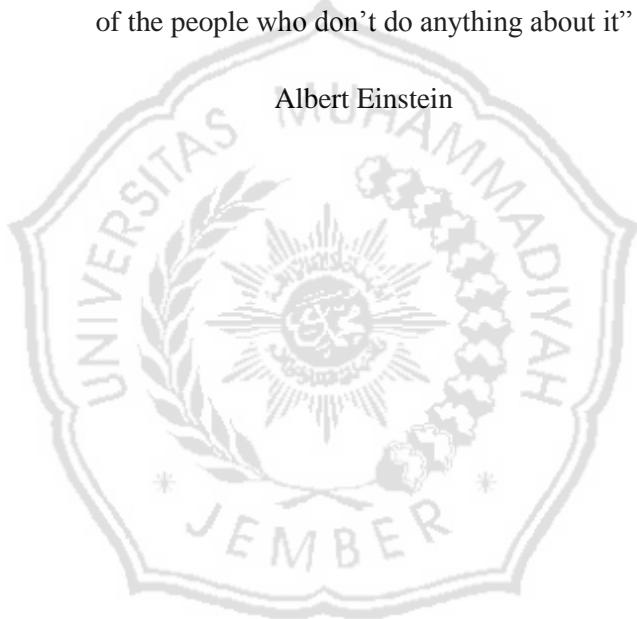
“Sebaik-baik Manusia adalah yang Paling bermanfaat bagi orang lain”

(HR. Ahmad)

Nabi Muhammad Sallahu'Alaihi Wassallam.

“The world is dangerous place to live, not because of the people who are evil, but because of the people who don't do anything about it”

Albert Einstein



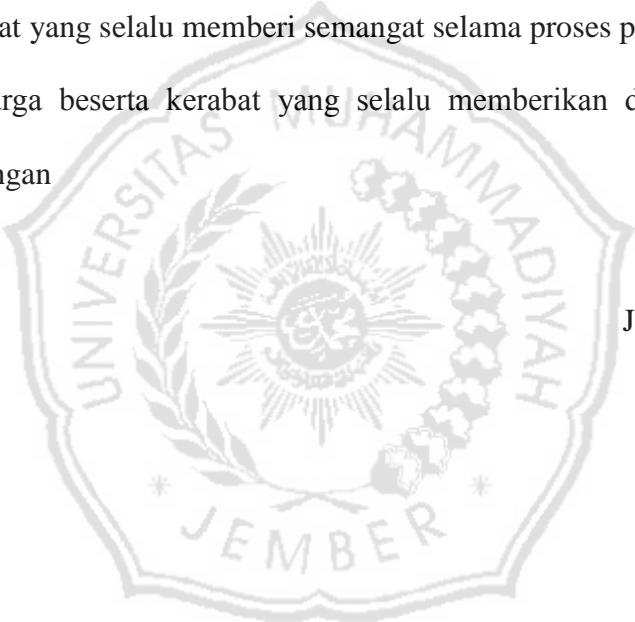
KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Robbil 'Alamiin, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan judul “Penanganan *A La Carte Breakfast* oleh *Waitress* pada Wyndham Dreamlan Resort Bali” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Diploma III Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan laporan akhir ini dapat terselesaikan dengan baik atas izin Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Emry Kholifah R., M. Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandi, S. E., S. Kom., M. Si., selaku ketua program studi Diploma III Perhotelan.
3. Hadi Jatmiko Sst. Par., M. Si selaku dosen pembimbing laporan akhir.
4. Mrs. Jenifer Riyadi selaku *General Manager* Wyndham Dreamlang Resort Bali.
5. Bapak Mukti Prabowo selaku *Food and Beverage service Manager*. Yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan mengevaluasi kinerja penulis selama masa *training*
6. Seluruh staf *food anf beverage department* wyndham dreamland resort Bali.

7. Ibu yang selalu memberikan do'a dan dukungan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Untuk Kekasihku Egi maulana yang selalu mendukung dan memberi agar terus semangat hingga saat ini.
9. Fitria amaliatur risalah selaku sahabat yang selalu mendukung dan memotivasi selama proses perkuliahan.
10. Yanuarita rukhanah, weni eka wahyuni, dan ayu nina amalia selaku sahabat yang selalu memberi semangat selama proses perkuliahan.
11. Keluarga beserta kerabat yang selalu memberikan do'a, motivasi, dan dukungan



Jember, 30 Juli 2019

Penyusun

Kofa Siyana

DAFTAR ISI

Judul	i
<i>Title</i>	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Orisinalitas.....	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Motto	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

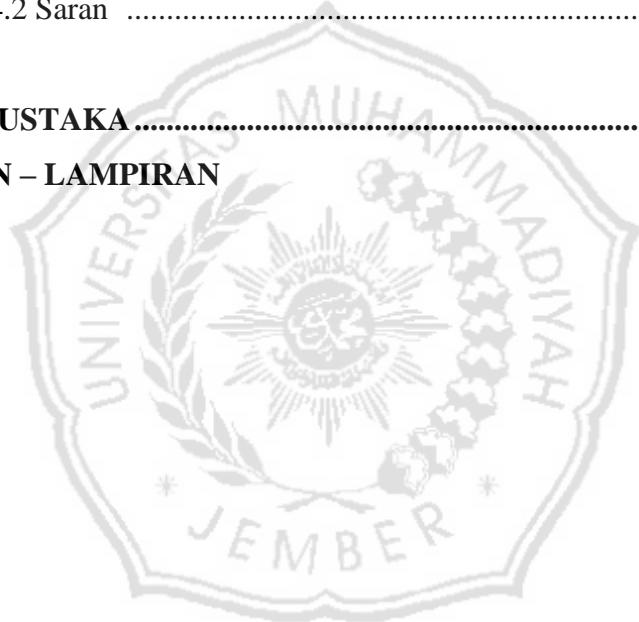
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Lokasi Penelitian	6
1.6 Jenis dan Sumber Data	6
1.7 Teknik Pengumpulan Data	8
1.8 Teknik Analisis Data.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11

2.1 Pengertian Pariwisata	11
2.2 Pengertian Wisatawan	11
2.3 Pengertian Hotel.....	12
2.3.1 Jenis Hotel.....	13
2.4 Departemen yang ada di Hotel	14

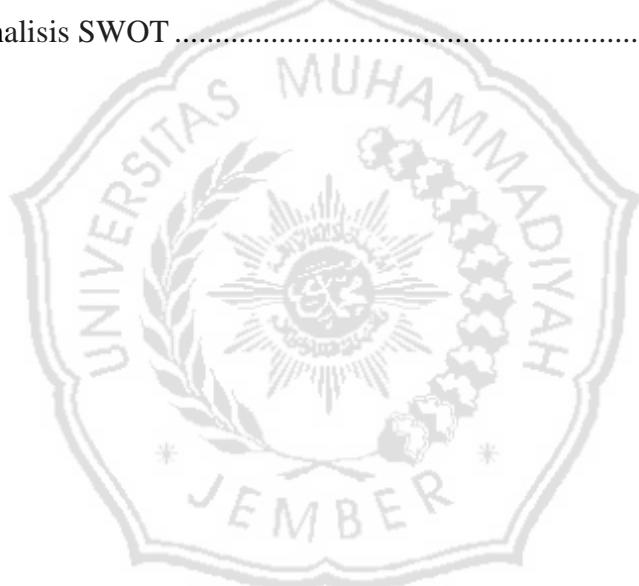
2.5 Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	18
2.6 Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	19
2.6.1 Seksi – seksi di <i>Food and Beverage Service</i>	19
2.7 Pengertian <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i>	20
2.7.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i>	21
2.8 Pengertian Restoran.....	23
2.9 Tipe – Tipe Dasar Pelayanan di Restoran	23
2.10 Pelayanan <i>Breakfast</i>	25
2.11 Pengertian <i>A La Carte Breakfast</i>	25
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	29
3.1 Gambaran Umum Wyndham Dreamland Resort Bali.....	29
3.1.1 Sejarah Singkat Wyndham Dreamland Resort Bali	29
3.1.2 Fasilitas – Fasilitas yang ada di Wyndham Dreamland	
Resort Bali	31
3.1.3 Struktur Organisasi Wyndham Dreamland	
Resort Bali	39
3.1.4 Departemen – Departemen pada Wyndham Dreamland	
Resort Bali	39
3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage service</i> Wyndham	
Dreamland Resort Bali	41
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	42
3.2.2 Seksi – Seksi pada <i>Food and Beverage Service</i>	42
3.3 Gambaran Khusus Dreamland Café	43
3.3.1 Struktur Organisasi Dreamland Café	44
3.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i>	
pada Dreamland Café	44
3.3.3 Alat dan Peralatan pada Dreamland Café	45
3.3.4 Komponen Menu Makanan pada saat <i>A La Carte</i>	
<i>Breakfast</i>	47
3.4 Analisis Deskriptif Penanganan <i>A La Carte Breakfast</i> oleh	
<i>Waitress</i> pada Wyndham Dreamland Resort Bali.....	58

3.4.1 Penanganan <i>A La Carte Breakfast</i> oleh Waitress pada Wyndham Dreamland Resort Bali	49
3.4.2 Kendala	52
3.4.3 Solusi.....	52
3.5 Analisis SWOT	53
3.6 Kegiatan On The Job Training pada Wyndham Dreamland Resort Bali.....	54
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	57
4.1 Kesimpulan.....	57
4.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN – LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Analisis SWOT	10
Table 3.1 Fasilitas Kamar pada Wyndham Dreamland Resort Bali	32
Tabel 3.2 Peralatan pada Dreamland Café.....	47
Tabel 3.3 Perlengkapan pada Dreamland Café	48
Tabel 3.4 Komponen Menu pada saat <i>A La Carte Breakfast</i>	49
Tabel 3.5 Perbedaan Penanganan <i>A La Carte</i> dan <i>Buffet</i>	53
Tabel 3.6 Analisis SWOT	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Menu <i>Breakfast</i> Dreamland Café.....	29
Gambar 2.2 Menu <i>Breakfast</i> Dreamland Café.....	30
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Wyndham Dreamland Resort Bali	41
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	44
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Dreamland café	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *on the job training serficate*

Lampiran 2: wyndham dreamland resort bali

2.1 gambar depan

2.2 *outdoor main poll*

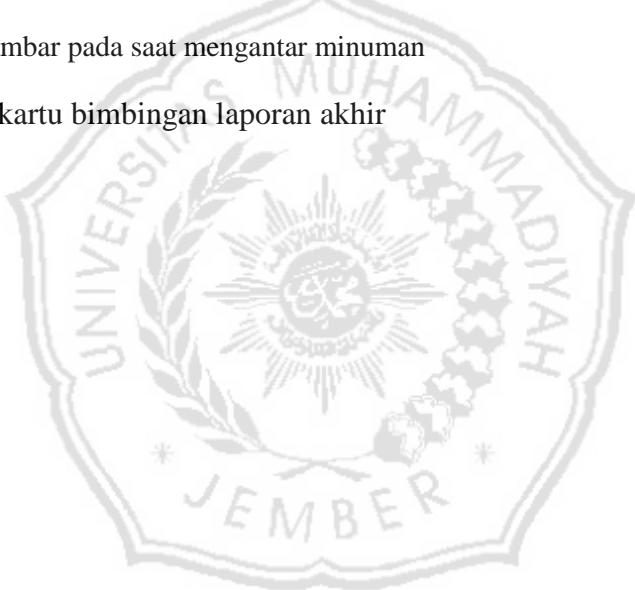
Lampiran 3: dreamland cafe

3.1 gambar dreamland cafe

3.2 gambar set –up dreamland cafe

3.3 gambar pada saat mengantar minuman

Lampiran 4: kartu bimbingan laporan akhir



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food and Beverage Service Operational.* Yogyakarta: Andi
- Agus Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel.* Bandung: Alfabeta
- Agus, Suprijono. (2012). *Cooperative Learning: Teori dan Aplikasi Paikem.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- A.J, Mulyadi. (2012). *Kepariwisataan dan Perjalanan,* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ali Khomsan. (2004). *Pangan dan Gizi untuk Kesehatan.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- A.W Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya,* Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- A.W Marsum, dkk (2007).*Manajemen Stewarding.* Yogyakarta: Andi
- A. Yoeti. Oka. (1996) *pengantar ilmu pariwisata,* Angkasa, Bandung
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soekarno, & Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service.* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudiara, bagus putu (2000). *Tata boga.* Jakarta: Dirjen Dikdaspen
- Sugiarto. (2003). *Teknik Sampling Jakarta.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tarmoezi, Trizno. (2000). *Hotel Front Office.* Jakarta : Kesaint Blanc

Wiwoho. Ardjuno (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.

Jurnal

Kusumaningrum, Dian. (2009) *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik wisata di kota palembang*. Tesis PS Magister kajian Pariwisata. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.

Sinaga, Supriono. (2010). *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Tapanuli Tengah*. Kertas Karya. Program DIII Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.

