

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA GRAIN RESTAURANT DI HILTON BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Meta Damaiyanti

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

JEMBRANA

2023

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SEMI BUFFET DINNER
OLEH PRAMUSAJI PADA GRAIN RESTAURANT
DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
Ni Kadek Meta Damaiyanti
NIM. 2015823350**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2023**

**PELAYANAN SEMI BUFFET DINNER
OLEH PRAMUSAJI PADA GRAIN RESTAURANT
DI HILTON BALI RESORT**

Oleh
Ni Kadek Meta Damaiyanti
NIM. 2015823350

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. I Made Darma Oka, SST.Par, M.Par.
NIP. 196510202000121001

Pembimbing II



Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd.

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Meta Damaiyanti
NIM : 2015823350
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN SEMI BUFFET DINNER
OLEH PRAMUSAJI
PADA GRAIN RESTAURANT DI HILTON BALI RESORT”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 29 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Meta Damaiyanti
NIM : 2015823350
Ps : D III Perhotelan Jurusan Pariwisata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena karunia-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Telah menjadi kewajiban setiap mahasiswa untuk melaporkan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat kelulusan kepada pihak kampus Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam dan tulus kepada mereka yang telah membimbing untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan juga telah banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik

Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu di program studi D III perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. I Komang Ardana, S.S, M.Hum, selaku Ketua Pelaksana Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
6. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom, selaku Koordinator PKL Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
7. Dr. I Made Darma Oka, SST.Par, M.Par. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir Tugas Akhir
8. Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dalam proses pembuatan tugas akhir Tugas Akhir
9. Bapak Amit Sakhrani selaku General Manager di Hilton Bali Resort
10. Ibu Tuti Susilawati, selaku Learning Manajer yang telah memberikan pengarahan kepada penulis
11. Bapak Agus Suka Ardana, selaku F&B Service Director yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Penelitian terkait Tugas Akhir di Hilton Bali Resort.
12. Seluruh Staff Food and Beverages Service di Hilton Bali Resort yang membantu untuk belajar, membimbing, serta memberikan saran

kepada penulis selama pengumpulan bahan Tugas Akhir di Hilton Bali Resort.

13. Keluarga yang sangat di cintai penulis, dan yang telah memberikan restu serta dukungan bagi penulis. Serta teman-teman, yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis sungguh menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Badung, 29 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR | .iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan..... | 5 |
| 1. Tujuan penulisan..... | 5 |
| 2. Kegunaan Penulisan..... | 6 |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir..... | 7 |
| 1. Metode Pengumpulan Data..... | 7 |
| 2. Teknik Analisis Data..... | 8 |
| 3. Teknik Penyajian Hasil Analisis | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| A. Hotel..... | 9 |
| 1. Definisi Hotel..... | 9 |
| 2. Jenis-Jenis Hotel | 10 |
| 3. Klasifikasi Hotel | 12 |
| B. Restaurant | 17 |
| 1. Definisi Restaurant..... | 17 |
| 2. Klasifikasi Restaurant | 18 |
| C. Pelayanan | 23 |
| 1. Pengertian Pelayanan | 23 |
| 2. Jenis-jenis Pelayanan Hotel | 24 |
| 3. Jenis-Jenis Pelayanan Food & Beverage Service | 25 |
| D. Buffet Service | 27 |
| 1. Jenis-Jenis Buffet Berdasarkan Pengaturan | 27 |
| 2. Berdasarkan Waktu Penyajian | 28 |
| 3. Semi Buffet | 29 |
| E. Pramusaji..... | 30 |
| 1. Pengertian Pramusaji | 30 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 31 |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan..... | 31 |

| | |
|---|----|
| 1. Lokasi perusahaan..... | 31 |
| 2. Sejarah Perusahaan | 31 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel..... | 33 |
| 1. Bidang Usaha | 33 |
| 2. Fasilitas Hotel | 33 |
| C. Struktur Organisasi Perusahaan/Hotel | 43 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 47 |
| A. Pelayanan Semi Buffet Dinner oleh Pramusaji pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort | 47 |
| 1. Tahapan Persiapan | 50 |
| 2. Tahapan Operasional..... | 53 |
| 3. Tahapan Closing | 58 |
| B. Kendala-kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan Semi Buffet Dinner oleh Pramusaji pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort..... | 59 |
| BAB V PENUTUP..... | 62 |
| A. Simpulan | 62 |
| B. Saran | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | 64 |
| LAMPIRAN..... | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| Isi | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 3.1 Hilton Logo | 32 |
| Gambar 3.2 Grain Restaurant..... | 35 |
| Gambar 3.3 The Shore Restaurant Deck Area | 36 |
| Gambar 3.4 Paon Bali Restaurant | 36 |
| Gambar 3.5 The Breeze Restaurant | 37 |
| Gambar 3.6 Delicatessen | 37 |
| Gambar 3.7 Graha Paruman..... | 38 |
| Gambar 3.8 Graha Sawangan | 39 |
| Gambar 3.9 Hilton Bali Resort <i>Swimming Pool</i> | 40 |
| Gambar 3.10 <i>Jungle Camp Kids Club</i> | 41 |
| Gambar 3.11 Struktur Organisasi <i>F&B service</i> di Hilton Bali Resort | 43 |
| Gambar 4.1 Grain Restaurant | 47 |
| Gambar 4.2 <i>Display Buffet Salad</i> | 48 |
| Gambar 4.3 <i>Aneka Sauce Southern Grill</i> | 49 |
| Gambar 4.4 <i>Standard Uniform</i> Grain Restaurant | 50 |
| Gambar 4.5 <i>Layout Restaurant</i> | 52 |
| Gambar 4.6 Penempatan <i>Food Tag</i> pada <i>Bread Station</i> | 53 |

DAFTAR TABEL

| Isi | Halaman |
|---------------------------------|---------|
| Tabel 3.1 Fasilitas Kamar. | 33 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan maupun berkelompok ke tempat di luar tempat tinggalnya, yang bertujuan untuk bersenang senang, pendidikan, wisata rohani, bisnis, menikmati daerah tujuan wisata, dan lain sebagainya. “Pariwisata merupakan sumber devisa suatu negara, karena mempunyai potensi yang besar dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian” Simamora & Sinaga (2016). Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia. Tingginya minat wisatawan untuk datang ke Indonesia menjadi salah satu faktor penyumbang devisa bagi Indonesia, apalagi disertai dengan semakin dikembangkan dan dipromosikannya sektor pariwisata oleh pemerintah pusat maupun daerah.

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang terletak di antara Pulau Jawa dan Kepulauan Nusa Tenggara Barat. Pulau Bali memiliki luas 5.780 Km² yang terbagi menjadi 8 kabupaten dan 1 kota, yaitu Kabupaten Karangasem, Kabupaten Klungkung, Kabupaten Gianyar, Kabupaten Buleleng, Kabupaten Bangli, Kabupaten Tabanan, Kabupaten Jembrana, Kabupaten Badung serta Kota Denpasar sebagai ibu kota provinsi. Seperti pulau-pulau di Indonesia lainnya, Bali juga berada di dalam garis khatulistiwa. Garis khatulistiwa menyebabkan Bali beriklim hangat, sehingga memiliki keindahan alam yang indah dan bervariasi, dapat dilihat dari keindahan gunung, dataran tinggi, sungai, danau, hingga pantai.

Selain keindahan alam, Bali juga kaya dengan keberagaman budaya yang kental dan dijunjung oleh penduduknya. Karena beberapa faktor di atas, Bali menjadi salah satu *icon* daerah tujuan wisata andalan Indonesia yang sangat terkenal dikalangan *turis lokal* maupun mancanegara. Dapat dilihat dari masuknya Bali dalam “*Most Popular Destination in the World*” oleh Tripadvisor, dan berhasil menempati peringkat kedua.

Fasilitas penunjang pariwisata merupakan salah satu faktor penunjang keberhasilan Bali sebagai *icon* daerah tujuan wisata. Karena itu Pemerintah Provinsi Bali terus berupaya untuk mengembangkan fasilitas penunjang pariwisata di Bali. Semakin berkembangnya fasilitas penunjang wisata ini tidak hanya sebagai faktor penunjang keberhasilan Bali sebagai *icon* daerah wisata, namun juga berdampak pada terangsangnya pertumbuhan industri pariwisata, terciptanya lapangan kerja, terciptanya peluang usaha, kesempatan kerja dan mengurangi angka pengangguran atau mengikis angka kemiskinan.

Hotel merupakan salah satu bagian dari akomodasi yang tidak dapat dipisahkan serta memberikan peran yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata. Hotel adalah adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa. Fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Hilton Bali Resort merupakan salah satu hotel berbintang 5 yang berada pada Kawasan Nusa Dua yang tergabung dalam jaringan Hilton Hotels Internasional

yang menaungi hotel berbintang 5 lainnya yang ada di seluruh dunia. Hilton Bali Resort berdiri tepat di atas batu cadas berketinggian 40 m yang menghadap langsung tepi pantai Sawangan dan lautan Samudra Hindia. Hilton Bali Resort Berjarak 14,8 Km dari Bandara Internasional Ngurah Rai, 3,7 km dari Bali Nusa Dua Convention Center. 15,6 Km dari Pantai Kuta dan 4 km dari Kawasan ITDC Nusa Dua. Hilton Bali Resort dibangun di atas lahan seluas 11,3 hektar yang terdiri dari 389 kamar dan *suite*, 19 villa, 5 *restaurant and bar*, *kids club*, *ballroom*, *tennis court*, *gym*, dan 4 kolam renang yang saling terhubung.

Dalam menjalankan operasionalnya, suatu hotel tentu memerlukan kerjasama dari *departement-departement* lain sehingga keberlangsungan kegiatan operasional berjalan dengan lancar begitu pula dengan Hilton Bali Resort. Adapun *department-department* yang ada di Hilton Bali Resort diantaranya *Front Office Department*, *Housekeeping Departement*, *F&B Kitchen Departement*, *F&B Service Department*, *Business Development*, *Finance Department*, *IT & System Department*, *Loss Prevention Department* dan *Human Resources Department*.

Selain sebagai penyedia jasa penginapan, hotel juga menyediakan pelayananan makanan dan minuman. Dalam fungsinya sebagai penyedia layanan makanan dan minuman, Hilton Bali Resort memiliki 5 *restaurant* yang memiliki daya tarik masing-masing, yaitu Grain Restaurant melayani *buffet breakfast* dan *semi buffet dinner*, The Shore Restaurant yang menyediakan menu *A'la Carte* untuk *lunch* dan *dinner*, The Breeze Restaurant yang menyediakan menu *A'la Carte* untuk *lunch* dan *dinner*, Paon Bali Restaurant yang menyediakan makanan khas Bali, dan

Delicatessen Restaurant yang menyediakan makanan ringan seperti roti, kue, kopi, dan teh.

Grain Restaurant merupakan *restaurant* utama dan terbesar yang ada di Hilton Bali Resort dengan kapasitas tempat duduk mencapai 300 orang. Grain Restaurant membuka layanan untuk sarapan serta makan malam dan terkadang *event-event* seperti *group lunch*, *group dinner* dan *food tasting*. Layanan sarapan menggunakan konsep *buffet breakfast* dengan metode *self service* yakni tamu memilih dan mengambil langsung makanan yang diinginkan. Konsep ini dipilih mengingat sebagian besar harga kamar yang berlaku menggunakan sistem *American Plan*. Sedangkan untuk penyajian *dinner*, Grain Restaurant menerapkan konsep *semi buffet*, yakni makanan pembuka (salad) dan makanan penutup (*endings*) disajikan dalam *buffet*, sedangkan makanan utama disajikan di atas meja dengan melakukan pemesanan terlebih dahulu dan tanpa *maximum order*. Digunakannya konsep *semi buffet* pada Grain Restaurant ini berpengaruh terhadap beberapa hal yang menimbulkan kendala bagi pramusaji, salah satu contohnya kekurangannya staff pramusaji, makanan yang dingin Ketika sampai di atas meja tamu, serta terlalu banyaknya *supplies* yang digunakan dan kurang efisien.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat “Pelayanan *Semi Buffet Dinner* oleh pramusaji pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort” sebagai judul dari Tugas Akhir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *semi buffet dinner* oleh pramusaji pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort?
2. Apakah kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *semi buffet dinner* pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort serta bagaimanakah cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk menjelaskan prosedur pelayanan *semi buffet dinner* oleh pramusaji pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort
- b. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *semi buffet dinner* pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort serta solusi yang diberikan.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dalam penulisan Tugas Akhir ini, antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh penulis dalam menyelesaikan studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata
 - 2) Sebagai pembanding serta wadah untuk mempraktikkan teori yang telah diperoleh di kampus dan di dalam dunia industri.
 - 3) Mengetahui tahapan pelayanan *semi buffet dinner* yang benar dan sesuai dengan SOP yang berlaku pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort.
 - 4) Menumbuhkan rasa tanggung jawab, disiplin, serta kerjasama.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Diharapkan dapat berguna sebagai media informasi dan referensi di perpustakaan serta menambah wawasan pembaca dalam bidang pariwisata khususnya *food and beverage service* bagi mahasiswa maupun dosen Politeknik Negeri Bali
- c. Bagi Perusahaan
 - 1) Sebagai bahan referensi dan masukan bagi perusahaan dan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas karyawan khususnya bagian *food and beverage service*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan narasumber secara langsung atau lisan. Sugiyono (2016:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interview* dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan.

b. Metode Observasi

Rianto (2010) menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Metode Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati atau meninjau secara langsung di lokasi tempat berlangsungnya suatu kegiatan sehingga mengetahui kondisi dan dapat dilaporkan sesuai dengan kenyataannya.

c. Metode Kepustakaan

Metode terakhir yang digunakan adalah metode kepustakaan. Menurut Nazir (2003) Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai tugas akhir yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan Metode Kepustakaan dilakukan

dengan cara mendatangi langsung ke perpustakaan atau membaca buku serta catatan yang berkaitan dengan *food and beverage service* dan *semi buffet service*

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif. Menurut Mochtar (2013) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, karena ingin mendeskripsikan keadaan yang ada di lapangan dengan spesifik dan mendalam, serta diharapkan dapat lebih mudah dimengerti oleh pembaca.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Menurut Sudaryanto (1993) menyatakan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa. Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode formal dan informal agar dalam penyajian dapat dimengerti dan dipahami oleh pembaca. Tugas Akhir ini juga disertai dengan penyajian gambar untuk menjelaskan tahapan penanganan semi *buffet service* oleh pramusaji.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Pelayanan *Semi Buffet Dinner* pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort sesuai dengan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan *Semi Buffet Dinner* pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort dibagi menjadi 3 tahapan yaitu:
 - a. Tahapan Persiapan, tahapan ini meliputi tahap persiapan diri yang dipersiapkan pramusaji sebelum memulai pekerjaan dan melayani tamu. Tahapan persiapan ini juga meliputi tahapan persiapan sebelum operasional yang dilaksanakan sebelum tamu datang ke *restaurant*.
 - b. Tahap Operasional, tahapan ini dimulai dari menyambut tamu hingga proses pembersihan meja tamu serta *billing*.
 - c. Tahapan *Closing*, tahapan terakhir setelah tahapan operasional. Yaitu tahapan menyiapkan kembali area kerja sehingga bisa digunakan untuk keesokan hari.
2. Kendala yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan *semi buffet service* pada Grain Restaurant. Dalam penyajian *main course Southern Grill* sering mendapatkan *feedback* bahwa daging yang disajikan di atas meja sudah dingin, hal ini dapat diatasi dengan mempercepat proses penyajian makanan serta menghindari *pending* makanan. Terjadinya *pending* makanan sering kali dikarenakan oleh kurangnya pramusaji. Kurangnya tenaga pramusaji dalam

satu kali (1x) *shift* sangat berpengaruh pada kelancaran operasional *restaurant*, hal ini dapat diakali dengan meminta *support* dari *outlet* lain untuk membantu kegiatan operasional *restaurant*. Pramusaji sangatlah berperan penting dalam kelancaran *restaurant*, pengetahuan *product* yang dijual terkadang masih sangat minim, karena itu sering diadakan *Food training* serta *Food tasting* yang bertujuan agar pramusaji memahami serta dapat menjelaskan *product* yang dijual kepada tamu.

B. Saran

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin memberikan beberapa terhadap pelayanan yang diberikan pramusaji dalam penanganan *semi buffet dinner* pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort.

Pada tingkat hunian tinggi sebaiknya menambah *staff in charge* saat *dinner time* yang bertujuan untuk meringankan beban kerja karyawan serta memperlancar proses pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan tenaga kerja harian (*daily worker*) yang memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidang *food and beverage service*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwieke, I. (2018, September). MALL RESTO DI PONTIANAK. *Jurnal online mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*, p. 247.
- Haqim, M. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Customer Service PT Internux Bolt Tangerang. Retrieved from <https://repository.bsi.ac.id/index.php/repo/viewitem/18198>, pp. 1-11.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. (2023, April 26). Retrieved from <https://kbbi.web.id/hotel>
- Keputusan Menteri Nomor KM.94/HK.103/MPPT-87 Tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel*. (1987). Retrieved from <https://jdih.kemenparekraf.go.id/katalog-404-Keputusan%20Menteri>
- Khaerunnisa, H. (2014). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Kasus Pada PT Bank Mandiri Cabang Makassar Sulawesi). *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*, Vol.1(No.1), 47–60. Retrieved from <https://ejournal.stienobelindonesia.ac.id/index.php/akmen/article/view/259/264>.
- Khusnul, L., & Ugie, Y. (2018). Pelayanan *Restaurant* Dalam Menciptakan. Retrieved from <https://osf.io/ky6d5/>.
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 65.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif* . Jakarta : GP Press Group.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parwati, E. (2023, Juni 24). Semi Buffet . (M. Damaiyanti, Interviewer)
- Pebrianti, L., & Ma'aruf, A. (2017). RUMAH MAKAN APUNG DI KOTA KENDARI. *GARIS-Jurnal Mahasiswa Jurusan Arsitektur (E-ISSN : 1456212297)*, 20.
- Pradiatiningtyas, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(2), 70-80.
- Ramadani, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter Waiter/waitres Terhadap Kepuasan Tamu D' Cafe Restaurant Di Hotel Axana Padang. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/viewFile/5784/4514>.

- Riadi, M. (2020, September 21). *Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel*. Retrieved from Kajian Pustaka: <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>
- Rianto, Y. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Simamora, R. K., & Salam, S. R. (2016). Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Pariwisata Alam dan Budaya di Kabupaten Tapanuli Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 80.
- Subakti, A. G. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan di Restaurant Saung Mirah, Bogor*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/305285839_Analisis_Kualitas_Pelayanan_di_Restaurant_Saung_Mirah_Bogor
- Sudaryanto. (1993). *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa (Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik)*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN ROYALITAS HOTEL. *Jurnal Admisistrasi Bisnis*, 28.
- Widanaputra, A. G., & dkk. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winartha. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Gaha Ilmu.
- Zephyrine, F. (2021, December 06). *Lifestyle*. Retrieved from nibble.id: <https://www.nibble.id/jenis-jenis-buffet/#>