

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER BUFFET OLEH WAITER/ WAITRESS
DI THE CAFÉ RESTAURANT PADA HOTEL THE MULIA,
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Ketut Wartini

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER BUFFET OLEH WAITER/ WAITRESS
DI THE CAFÉ RESTAURANT PADA HOTEL THE MULIA,
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Ketut Wartini
2015823359**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2023**

**PELAYANAN DINNER BUFFET OLEH WAITER/ WAITRESS
DI THE CAFÉ RESTAURANT PADA HOTEL THE MULIA,
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**

Oleh

Ni Ketut Wartini

NIM 2015823359

Laporan Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui
Dosen Pembimbing untuk memenuhi persyaratan kelulusan
Program Studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali


Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Tyas Rahajeng Pamularsih, S. Ant, M.Sc.
NIP. 199001132019032015

Pembimbing II,



I Wayan Yudiartawan, S. Par.,M.Par.
NIP -

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata,
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP. 19631228199010200



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI**

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 Ketut Wartini

NIM : 2015823359

Program Studi : DII Perhotelan, Jurusan Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN DINNER BUFFET OLEH WAITER/ WAITRESS DI THE
CAFÉ RESTAURANT PADA HOTEL THE MULIA, MULIA RESORT &
VILLAS NUSA DUA BALI”**

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, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Ketut Wartini

NIM : 2015823359

Ps : DII Perhotelan Jurusan Pariwisata

KATAPENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik serta tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan laporan adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penulis mendapatkan banyak saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan laporan ini. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

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. Dr. 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 Politenik Negeri Bali

5. I Komang Ardana, S.S, M.Hum, selaku Ketua Pelaksana Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
6. Tyas Rahajeng Pamularsih, S. Ant, M.Sc, selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, serta mengarahkan penulis dengan berbagai masukan selama penyusunan laporan ini.
7. I Wayan Yudiartawan, S.Par.,M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi serta memberikan pengarahan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Rai Idroes selaku Training Manager pada The Mulia Mulia Resort & Villas, Nusa Dua, Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali.
10. Bapak I Putu Suantara selaku Food and Beverage Service Director, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan laporan.

11. Bapak I Nyoman Sukadana selaku The Cafe Restaurant Assistant Manager, yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan izin memperoleh informasi kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Cafe Restaurant.
12. Ibu Gotami Diastari selaku The Cafe Restaurant Assistant Manager yang juga telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan izin memperoleh informasi kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Cafe Restaurant.
13. Bapak Eka Sedana Putra selaku Supervisor The Cafe Restaurant serta Departemental Trainer penulis yang telah membimbing dengan sepenuh hati, berbagi ilmu serta informasi kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Cafe Restaurant.
14. Seluruh Captain dan Staff The Cafe yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

15. Seluruh teman-teman dan rekan kerja di The Cafe Restaurant yang telah menjadi partner untuk berbagi ilmu dan informasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
16. Untuk ibu tercinta Ni Wayan Wendri serta untuk seluruh keluarga yang selalu hadir dengan kasih sayang, telah memberikan dukungan, semangat, motivasi serta dorongan berupa doa selama penulis melakukan penelitian dalam bentuk Praktik Kerja Lapangan hingga penyusunan laporan.
17. Seluruh pihak yang telah memberi dorongan serta kritik dan saran kepada penulis selama penyusunan laporan.

Jembrana, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS	iv
KATAPENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis.....	7
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Hotel.....	12
1. Pengertian Hotel	12
2. Klasifikasi Hotel	13
B. Food and Beverage Department	18
1. Pengertian Food and Beverage Department.	18
C. Restoran.....	19
1. Pengertian Restoran	19
2. Jenis-Jenis Restoran.....	20
D. Menu	23
1. Pengertian Menu	23
2. Jenis-Jenis Menu	24
E. Pelayanan.....	26
1. Pengertian Pelayanan.....	26
2. Jenis-Jenis Sistem Pelayanan.....	26
F. Buffet.....	30
1. Pengertian Buffet	30
2. Jenis-Jenis Buffet	31
3. Pengertian Waiter/Waitress.....	33
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	34
A. Lokasi dan Sejarah Singkat	34
1. Lokasi.....	34
2. Sejarah Singkat	35
B. Kegiatan Usaha dan Fasilitas Hotel.....	36
1. Kegiatan Usaha.....	36

2. Fasilitas Hotel	36
a. Kamar	36
b. Restaurant	39
c. Banquet Cetering & Convention Service	47
d. Cabanas	48
e. Fasilitas Lainnya	49
C. Struktur Organisasi	50
BAB IV PEMBAHASAN	56
A. Penanganan Dinner Buffet Oleh Waiter/Waitress di The Cafe Restaurant pada The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali	56
1. Tahap Persiapan	57
2. Tahapan Persiapan Operasional	63
3. Tahap Pelaksanaan	63
4. Tahap Akhir	74
B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penanganan Dinner Buffet oleh Waiter/Waitress di The Café Restaurant The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua bali	76
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua	34
Gambar 2. Logo The Mulia, Mulia Resort and Villas	35
Gambar 3. Soleil Restoran.....	39
Gambar 4. Table 8 Restaurant	40
Gambar 5. The Cafe Restaurant	41
Gambar 6. Edogin Restaurant	42
Gambar 7. Cascade Lounge	42
Gambar 8. Mulia Deli	43
Gambar 9. The Bar	44
Gambar 10. Sky Bar.....	44
Gambar 11. ZJ's Bar & Lounge	45
Gambar 12. The Lounge	46
Gambar 13. Private Event	46
Gambar 14. Cabanas	48
Gambar 15. Struktur Organisasi	50
Gambar 16. Grooming & The Cafe Uniform	59
Gambar 17. Daily training.....	60
Gambar 18. Briefing	61
Gambar 19. Bushing Box.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 The Mulia	37
Tabel 3.2 Mulia Villas	38
Tabel 3.3 Mulia Resort.....	38
Tabel 3.4 F&B Outlets at Mulia Resort	39
Tabel 3.5 Mulia Chapels	47
Tabel 3.6 Mulia Grand Ballroom.....	47
Tabel 3.7 Violet Ballroom.....	48
Tabel 3.8 Function Room.....	48
Tabel 3.9 Mulia Resort Cabanas.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali adalah salah satu destinasi wisata di Indonesia yang sangat terkenal hingga ke mancanegara, menjadikan Bali selalu ramai dikunjungi oleh para wisatawan dari seluruh dunia. Hal ini terbukti bahwa kunjungan wisatawan asing maupun wisatawan domestik ke Bali dari tahun ke tahun semakin meningkat. Pertumbuhan pariwisata Bali yang semakin pesat menjadikan pariwisata sebagai sektor penting dalam menambah devisa negara dan juga membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat yang ada di Bali.

Dengan pertumbuhan industri pariwisata di Bali yang semakin berkembang dengan dukungan dari segala aspek potensial yang dioptimalkan maka fasilitas yang mendukung perkembangan ini juga tumbuh menjadi maju. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya fasilitas pendukung seperti akomodasi dengan standar internasional, pelayanan makan dan minum, transportasi, dan sebagainya.

Hotel merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan akomodasi dengan layanan jasa penginapan, pelayanan makan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya untuk digunakan oleh wisatawan yang melakukan perjalanan wisata. Secara umum hotel yang dibangun di Bali terletak di daerah yang strategis dimana daerah tersebut sudah menjadi tempat tujuan wisata yang terkenal.

Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali. Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas berada di daerah Nusa Dua, Bali tepatnya di Jalan raya Sawangan, dimana Hotel Mulia juga letaknya 12 mil dari patung yang menjulang di Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana, dan 9 mil dari Bandara International Ngurah Rai di Tuban.

The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali dibuka pada 20 Desember 2012 dimana Hotel Mulia memiliki 3 properti yaitu The Mulia, Resort dan Villas dengan menyediakan 111 kamar *suite*, 526 *resort*, dan 108 *villa* yang mencakupi 1 wilayah dan dikelola langsung oleh *Ceo*. Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas menyediakan fasilitas pelengkap liburan melalui Mulia Spa, 3 Mulia Chapels, 3 Ballrooms, pusat kebugaran, Mulia Kidz (fasilitas khusus anak), dan 11 *outlet Food and Beverage*. Dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan tentu membuat wisatawan nyaman untuk melakukan liburan.

Adapun departemen penunjang berjalannya operasional di The Mulia, Mulia Resort and Villas, yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Mulai dari Human Resources Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Front Office, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, serta Security Department. Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama, yaitu Food and Beverage Product, dan Food and Beverage Service. The Mulia, Mulia Resort and Villas memiliki 8 *Outlet Restaurant* dan 3 *Bar* yaitu: The Cafe Restaurant, Edogin, Table 8, Soileil, Mulia Deli, Cascade Lounge, The Lounge, Living Room, Sky Bar, The Bar, dan

Zjs Bar yang masing-masing restoran dan bar memiliki karakteristik yang berbeda-beda.

The Café Restaurant adalah restoran utama yang ada di The Mulia Resort. The Café Restaurant dibuka untuk menyediakan *breakfast, sunday lunch* dan *dinner*. Untuk kapasitas dari The Café Restaurant mampu menampung 420 pax. Breakfast adalah sarapan pagi dari jam 07.00-11.00 WITA, Sunday lunch adalah makan siang yang diadakan pada hari minggu dimulai dari jam 12.00-15.00 WITA, dan Dinner adalah makan malam dari jam 18.00-23.00 WITA

The Café Restaurant memiliki konsep *buffet* yang berbeda dari hotel lain yang menjadi ciri khasnya sendiri. The Café Restaurant menawarkan konsep *international buffet* yang berarti *all you can eat* yang setiap harinya akan ada masakan dari berbagai daerah dengan menu masakan yang berbeda. Dimana restoran ini menyediakan berbagai jenis masakan mulai dari *Korean food, Chinese food, Thailand food, Indian food, Indonesian food, Western food, Japanese food*, serta *desserts station*. Dari ke 11 *outlet* yang ada di The Mulia hanya The Café Restaurant yang memiliki sistem *buffet* serta menyediakan berbagai makanan dari setiap daerah.

Dari setiap *station buffet* didedikasikan untuk menyiapkan masakan otentik dari berbagai daerah. Mulai dari *Barbeque Beef Galbi* di *Korean*, Bebek dan Babi Panggang di *Chinese*, Tom Yam Goong di *Thailand*, Chicken Tikka dan Cheese Naan di *Indian*, berbagai masakan lokal di *Indonesian*, *Pasta Live Cooking* di *Western* hingga *Sashimi* segar dan *Sushi* gulung di sudut *Japanese*. Sedangkan

pada *Dessert station* ada *Chocolate Fondue*, es krim dan sorbe buatan sendiri beserta beragam kue yang lezat dan lembut.

Menu makanan yang ada di The Café Restaurant akan diganti setiap harinya dengan menu yang lain kecuali menu utama yang ada di masing – masing *station* sehingga tamu tidak akan merasa bosan dengan menu *buffet* yang ditawarkan. Selain menawarkan *buffet menu* The Cafe juga menyediakan *a'la carte menu* untuk para tamu yang tidak mengambil *buffet*. Namun ketika ada tamu yang ingin memesan *a'la carte waiters/waitress* akan mengarahkan tamu terlebih dahulu untuk melihat apa saja yang akan tamu dapatkan jika mengambil paket *dinner buffet*. Di The Café Restaurant akan lebih mengarahkan tamu untuk mengambil paket *dinner buffet* dibandingkan dengan *a'la carte* yang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan *dinner*.

Dinner buffet di The Cafe Restaurant menggunakan sistem *buffet* namun hanya menyediakan makanan saja dan belum termasuk minuman, dalam artian tamu bebas mengambil makanan yang sudah disediakan di meja *buffet* sedangkan minumannya dipesan tersendiri oleh tamu menggunakan *a'la carte service*. *Waiter/waitress* yang *in charge* saat itu akan langsung membawakan *drink list* atau menjelaskan pada tamu mengenai *scan QR code* yang ada diatas meja untuk melihat menu minuman yang ada di *restaurant*.

Dengan harga *buffet* Rp.653.000/pax yang tidak *include* minuman ada beberapa tamu yang merasa kecewa karena tamu sudah bayar mahal untuk *dinner buffet* di The Café Restaurant. Dalam hal ini peran *waiter/waitress* sangat diperlukan dimana *waiter/waitress* dapat menghilangkan rasa kecewa tamu

tersebut dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Sehingga tamu akan memahami bahwa harga yang diberikan sesuai dengan makanan dan jasa yang disediakan di The Café Restaurant. The Café Restaurant menyediakan kualitas dan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Semua pelayanan yang diberikan kepada tamu di The Cafe Restaurant sangat diperhatikan sehingga interaksi *waiter/waitress* dengan tamu jauh lebih banyak.

The Café Restaurant juga menerapkan sistem *guest preference* dimana *hostess* akan memberikan informasi kepada *waiter/waitress* yang berkaitan dengan tamu yang akan *dinner/makan* malam di *restaurant*. Informasi yang diberikan oleh *hostess* biasanya berisi mengenai jumlah tamu, status tamu (*in house guest/ out sider guest*), hal yang perlu disiapkan saat tamu tersebut dinner di restaurant, apa saja yang disukai dan tidak disukai oleh tamu tersebut, serta informasi mengenai *special day* yang dimiliki oleh tamu tersebut. *Special day* yang dimaksud seperti hari ulang tahun, *honeymoon* dan *anniversary* . Setiap tamu yang memiliki *special day* seperti ulang tahun akan diberikan kejutan dimana para *waiters/waitress* akan memberikan kue dan menyanyikan lagu *happy birthday* kepada setiap tamu yang berulang tahun pada hari itu.

Guest preference merupakan kesukaan akan sesuatu hal dibandingkan dengan hal lain seperti keinginan dan harapan, rasa suka, rasa tidak suka dan motivasi yang mendorong pelanggan saat membeli suatu produk dan jasa. Informasi mengenai *guest preference* yang diberikan oleh *hostess* akan bermanfaat saat memberikan pelayanan kepada tamu. Hal tersebut akan memudahkan *waiter/waitrees* saat melayani tamu dimana *waiters/waitress* sudah

mengetahui apa saja yang diinginkan oleh tamu. Tentunya memperhatikan *guest preference* akan berdampak positif, sehingga tamu merasa puas dengan produk dan jasa yang diberikan oleh *restaurant*.

Dengan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pada tamu dapat meningkatkan citra dari hotel dan restoran. Tamu yang merasa puas dengan pelayanan yang didapatkannya akan memberikan komentar yang baik dan positif, hal ini dapat meningkatkan ke ingginnan calon pelanggan yang ingin mencoba dan menikmati pelayanan yang diberikan oleh restoran.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Pelayanan Dinner Buffet Oleh Waiter/ Waitress di The Café Restaurant Pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan Dinner Buffet Oleh Waiter/ Waitress di The Café Restaurant Pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi kendala yang dihadapi saat melayani tamu *dinner buffet* di The Café Restaurant Pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulis

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

1. Tujuan penulisan.

- a. Tugas Akhir ini digunakan untuk mengetahui bagaimana cara pelayanan Dinner Buffet Oleh Waiter/ Waitress di The Café Restaurant Pada Hotel Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.
- b. Tugas Akhir ini digunakan untuk mengetahui apa saja kendala dan cara mengatasi kendala yang dihadapi saat melayani tamu *dinner* di The Café Restaurant Pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.

2. Kegunaan Penulisan.

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Politeknik Negeri Bali.

- 1) Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat berguna sebagai media informasi dan referensi tambahan sebagai bahan bacaan di perpustakaan untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam bidang pariwisata.
- 2) Hasil Tugas Akhir ini dapat dijadikan sumber referensi dan informasi bagi mahasiswa maupun dosen Politeknik Negeri Bali mengenai pelayanan *dinner buffet* oleh *waiter/waitress* di The Café restoran pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.

b. Bagi Mahasiswa.

- 1) Hasil penulisan Tugas Akhir ini dapat menjadi salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Hasil Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk membandingkan teori yang telah didapat di kampus dengan pengalaman yang didapat di lapangan atau industri.

c. Bagi Perusahaan.

- 1) Tugas Akhir ini diharapkan dapat dijadikan saran dan masukan tambahan bagi pihak hotel khususnya mengenai pelayanan *dinner buffet* oleh *waiter/waitress* di The Café restoran pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir, diantaranya:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.**a. Metode Wawancara.**

Metode wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan respondennya. Wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tanpa membuat naskah

sebelumnya. Wawancara dilakukan secara langsung dengan tamu atau *staff* mengenai pelayanan *dinner buffet* oleh *waiter/waitress* di The Café Restaurant. Adapun tanya jawab yang pernah dilakukan penulis dengan *supervisor* The Café Restaurant yaitu ibu Mutmainah dan bapak Eka Sedana Putra. Pertanyaan yang di ajukan yaitu :

- 1) Bagaimana cara memberikan pelayanan *dinner buffet* oleh *waiter/waitress* di The Café Restaurant ?.
- 2) Apa saja hal – hal penting yang perlu diperhatikan saat memberikan pelayanan *dinner buffet* sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan tersebut ?.

b. Metode observasi.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran yang melibatkan diri sendiri secara langsung. Dalam melakukan observasi penulis langsung terlibat dalam pelayanan *dinner buffet* di The Café restoran pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali, sehingga memperoleh hasil mengenai apa saja peralatan yang perlu disiapkan sebelum *dinner buffet* di mulai seperti *prepare side station, prepare drink list, wine list, ala carte menu* dan *bill cover* selain persiapan peralatan seorang *waiter/waitress* juga akan mengecek kesiapannya terlebih dahulu seperti mengecek penampilan dari ujung kaki hingga ujung rambut, mengecek perlengkapan yang harus dibawa seperti pulpen dan *captain order*. Ada pun langkah-langkah yang

perlu dilakukan saat sudah melaani tamu yaitu ketika tamu sudah duduk di mejanya maka *waiter/waitress* harus menyapa tamu dan membawakan *drink list/QR code*, menjelaskan menu spesial apa saja yang dimiliki pada hari itu, memberikan kesempatan pada tamu untuk melihat *drink list*, *taking order drink* dan selalu *take care* kepada tamu hingga tamu itu selesai *dinner*.

c. Metode Kepustakaan.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, mencari dan mengutip buku atau sumber-sumber yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas yaitu mengenai pelayanan *dinner buffet* oleh *waiter/waitress* di The Café Restaurant. Penulis mengumpulkan data dari Tugas Akhir sebelumnya di perpustakaan, mencari artikel dan jurnal serta data dari hotel yang berhubungan dengan penyusunan Tugas Akhir. Adapun beberapa buku dan jurnal yang dijadikan referensi penulis yaitu Tata Hidang Makanan dan Minuman, Professional Waiter Pramusaji Ahli, Pariwisata dan Perhotelan, Excellent Hotel Operation, Mamajemen Housekeeping Hotel, Pelayanan Prima di Restoran Internasional, Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan, Pengantar Akomodasi dan Restoran, Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman, dan Restoran dan Kegiatanya.

2. Metode dan Teknik Analisis Data.

Metode dan teknik analisa data yang dipakai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode dan teknik deskriptif kualitatif yaitu menganalisa, mengembangkan dan meringkas data dengan memaparkan atau menguraikan data secara detail atau selengkap-lengkapny mengenai

pelayanan *dinner buffet* oleh *waiter/ss* di The Café Restaurant Pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam Tugas Akhir ini yaitu metode informal dan formal. Dalam penyajian data informal disampaikan dengan kata- kata biasa yang saat dibaca dapat dimengerti dan dipahami oleh pembaca, disamping data yang disampaikan juga disertakan dengan menyajikan data formal yaitu data yang disampaikan berupa tabel, foto, dan bagan sesuai dengan permasalahan yang dibahas serta menjelaskan bagaimana penanganannya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian bab iv disimpulkan bahwa dalam penanganan *buffet dinner* oleh *waiter/waitress* di The Café Restaurant dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam penanganan *buffet dinner* oleh *waiter/waitress* di The Café restoran dapat dibagi menjadi 3 tahap yang meliputi:

- a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal seorang *waiter/waitress* sebelum menangani proses *buffet dinner di The Café restaurant*. Dalam tahap ini seorang *waiter/waitress* harus memperhatikan persiapan diri, persiapan area kerja dan persiapan peralatan sebelum operasional *buffet dinner* dimulai.

- b. Tahap pelaksanaan

Tahap ini merupakan tahap dimana seorang *waiter/waitress* menangani tamu *dinner* sesuai prosedur-prosedur yang telah ditetapkan *outlet* The Café restaurant. Prosedur – prosedur ini akan dimulai saat tamu sudah memasuki restoran.

- c. Tahap penutupan

Tahap akhir merupakan tahap dimana The Café restaurant sudah tutup atau tamu sudah selesai dan dan pergi dari restoran. Adapun hal-

hal yang harus dilakukan dalam tahap akhir ini yang meliputi : *set up table for breakfast*, membawa sisa *clear up* ke *steward*, membersihkan *side stand*, *clear up barista station*, *clear up glass bar*, *clear up buffet station*, dan *polishing*.

2. Dalam proses penanganan *buffet dinner* oleh *waiter/waitress* di The Café restoran terdapat kendala-kendala yang mengganggu proses *check in* tamu Accor Member yang meliputi:
 - a. Menangani tamu yang tidak fasih berbahasa Inggris hal ini terjadi karna tamu enggan mempelajari bahasa asing. Hal ini dapat ditangani dengan menggunakan bahasa tubuh atau *google translate*
 - b. Sedikitnya menu *hard copy* yang sering dipermasalahkan oleh tamu sehingga menyebabkan komplain. Hal ini dapat diselesaikan dengan cara *waiter/waitress* harus memberi arahan kepada tamu untuk menggunakan QR code terlebih dahulu dan menyimpan menu *hard copy*.
 - c. Adanya miskomunikasi antara *waiter/waitress* dengan tamu hal ini terjadi karena *waiter/waitress* tidak fokus dan tidak mengulang kembali apa yang dipesan atau yang diinginkan oleh tamu sehingga terjadi miskomunikasi. Hal ini dapat ditangani dengan cara selalu mengulang kembali pesanan tamu dengan baik.

The Cafe Restaurant menerapkan pelayanan yang cepat dan maksimal dimana semua *waiter/waitress* diharuskan bisa berkeja dengan cepat mulai dari penanganan *guest request* hingga *taking order*.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian secara langsung di The Mulia, Mulia Resort and Villas dan telah mendapatkan banyak pengalaman serta ilmu baru, adapun saran yang ingin penulis sampaikan yaitu :

1. Bagi perusahaan (outlet) diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk *training* dan *daily worker* belajar dan mengembangkan skill yang dimiliki sehingga dapat membantu *staff* saat dalam keadaan ramai serta diharapkan dapat menambah *staff* yang memiliki kemampuan berbahasa asing selain bahasa Inggris.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali diharapkan dapat lebih banyak memberikan materi yang sesuai atau sering diterapkan saat terjun langsung di dunia kerja dimana hal ini dapat membantu mahasiswa/i saat memberikan pelayanan kepada tamu atau pelanggannya.
3. Bagi mahasiswa/i Politeknik Negeri Bali diharapkan mampu beradaptasi dengan cepat di lingkungan kerja, dan dapat mengembangkan ilmu dan *skill* yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. (2017). *Tata Hidang Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: EXPLORE
- Atmodjo, H. w., & Fauziah, H. S. (2016). *Professional Waiter Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Baihaki, N. K. (2020). *E-Book Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*.
- Bagyono, S. (2017). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: ALFABETA.
- Keliwar, S. (2022). *Management Housekeeping Hotel*. Jawa Tengah : Pena Persada.
- Komar, R. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta, DKI Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Larasati, D. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: EKUILIBRIA.
- Nurnawati, E. K., & Ardyusmarryya, D. (2017). *Pemetaan Hotel Untuk Menunjang Potensi Wisata Berbasis Mobile Untuk Menunjang Smart City* (Vol. 1).
- Oka, I. M., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Parantika, A., & Hundawaty, R. (2018). *Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja*. ERLANGGA.
- Putri, E. D. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. (K. E. Yuliana, Ed.) Yogyakarta: Deepublish.
- Rinawati, W., & Prihatuti, E. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sinaga, F., (2018). *Restoran dan Kegiatanya*. Yogyakarta: ANDI.
- Zephyrine, F. (2021, December 6). <https://www.nibble.id/jenis-jenis-buffet/>.