

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST PADA SELERIANA
RESTAURANT DI THE KANA KUTA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Lilis Suprihartini

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST PADA SELERIANA
RESTAURANT DI THE KANA KUTA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Lilis Suprihartini
NIM 2015823369**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST PADA SELERIANA RESTAURANT DI THE KANA KUTA HOTEL

Oleh
Lilis Suprihartini
NIM 201582336

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.
NIP 196409151990031003

Pembimbing II,



I Komang Ardana, S.S., M.Hum.
NIDN 9900981173

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



**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 bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lilis Suprihartini
NIM : 2015823369
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
PADA SELERIANA RESTAURANT DI
THE KANA KUTA HOTEL”**

Benar bebas dari pelagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar,
sayabersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jembrana, Maret 2023
Yang membuat
pernyataan,



Nama : Lilis Suprihartini
NIM : 2015823369
PS : DIII Perhotelan,
Jurusan
Pariwisata
Politeknik
Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, tugas akhir yang berjudul “Pelayanan *Buffet Breakfast* pada Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel” dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tujuan pembuatan tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel.

Dalam penyusunan tugas akhir ini ada beberapa tantangan yang penulis hadapi, seperti pengumpulan data, sumber acuan terkait yang terbatas, dan pengetahuan penulis yang masih terbatas. Akan tetapi, berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak kendala itu dapat diatasi. Maka dari itu, melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di 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 untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah mendukung dan

memberikan arahan dan motivasi selama penulis menempuh pendidikan.

5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. I Komang Ardana, S.S., M.Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membimbing, dan memberikan saran kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak Ibu Dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah membimbing selama penulis menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak I Wayan Sukayasa sebagai FB Operational Manager di The Kana Kuta Hotel yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan memberikan izin penulis untuk mengumpulkan data penyusunan tugas akhir.
9. Ibu Ni Luh Indra Yunita, selaku Training Manager pada The Kana Kuta Hotel yang telah memberikan pelatihan dan membantu memberikan informasi serta data selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Seluruh staf The Kana Kuta Hotel, khususnya staf *food and beverages service* yang telah membantu penulis untuk belajar, memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penulisan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
11. Kedua orang tua, keluarga dan teman-teman yang telah memberikan segala dukungan dan semangat kepada penulis.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan saran dan masukan dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa dalam tugas akhir ini. Hal tersebut tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan masukan dari pembaca sangat diharapkan guna penyempurnaan tugas akhir ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Jembrana, 20 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	1
DAFTAR TABEL.....	2
DAFTAR LAMPIRAN	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang Masalah	4
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
1. Tujuan Penulisan	6
2. Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
3. Fungsi dan Peran Hotel.....	12
B. Food and Beverage Department	13
1. Food and Beverage Product.....	14
2. Food and Beverage Service	14
B. Restaurant	15
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	15
2. Tipe-Tipe <i>Restaurant</i>	15
C. Menu	17
1. Pengertian Menu.....	17
2. Jenis-Jenis Menu	17
C. Breakfast	18
1. Pengertian <i>Breakfast</i>	18
2. Jenis-Jenis <i>Breakfast</i>	19
D. Pelayanan	20

1.	Pengertian Pelayanan	20
2.	Jenis Pelayanan.....	21
E.	Buffet	23
1.	Pengertian <i>Buffet</i>	23
2.	Jenis-Jenis <i>Buffet</i>	24
3.	Perbedaan Waktu Penyajian	25
C.	Pramusaji	26
1.	Pengertian Pramusaji.....	26
2.	Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji.....	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		29
A.	Lokasi dan Sejarah The Kana Kuta Hotel-Bali.....	29
1.	Lokasi The Kana Kuta Hotel-Bali.....	29
2.	Sejarah Singkat The Kana Kuta Hotel-Bali.....	30
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas The Kana Kuta Hotel-Bali.....	31
1.	Bidang Usaha The Kana Kuta Hotel-Bali.....	31
2.	Fasilitas The Kana Kuta Hotel-Bali	35
3.	Struktur Organisasi.....	38
BAB IV PEMBAHASAN		41
A.	Pelayanan <i>Buffet Breakfast</i> oleh Pramusaji	42
1.	Tahap Persiapan.....	42
2.	Pembagian Jam Kerja.....	43
3.	Persiapan Operasional Kegiatan.....	45
4.	Tahap Pelaksanaan	50
5.	Tahap Penutupan atau <i>Closing</i>	55
B.	Kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan <i>Buffet Breakfast</i> oleh Pramusaji	56
1.	Refill Makanan dan Minuman	56
2.	Kekurangan Meja	58
BAB V PENUTUP		60
A.	Simpulan	60
B.	Saran.....	60

LAMPIRAN.....	63
---------------	----

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 The Kana Kuta	26
Gambar 3.2 Seleriana Restaurant.....	29
Gambar 3.3 Staranise Restaurant.....	30
Gambar 3.4 Menu Minuman	30
Gambar 3.5 Menu Main Course.....	31
Gambar 3.6 Menu Snack	31
Gambar 3.7 Lobby	32
Gambar 3.8 Swimming Pool	33
Gambar 3.9 Ruang Gym	34
Gambar 3.10 Parkir Area Hotel	34
Gambar 3.11 Struktur Organisasi food and beverage service.....	35
Gambar 4.1 Seragam Lengkap Karyawan Trening	35
Gambar 4.2 Hasil Polish.....	40
Gambar 4.3 Napkin.....	42
Gambar 4.4 Cutleries	43
Gambar 4.5 Tray	43
Gambar 4.6 Water Goblet.....	44
Gambar 4.7 Penyajian Tea & Coffe oleh Pramusaji.....	44
Gambar 4.8 Sugar Bowl	45
Gambar 4.9 Milk Stand	45
Gambar 4.10 Water Stand	46
Gambar 4.11 Guest List	
Gambar 4.12 Clear Up	
Gambar 4.13 Refill Makanan	
Gambar 4.14 Membersihkan Meja	

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Tipe Kamar The Kana Kuta Hotel.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Foto *cutleries*

Lampiran 2: Foto *chinaware*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang terus berkembang pesat di seluruh dunia. Pertumbuhan ekonomi, globalisasi, dan peningkatan mobilitas manusia telah mendorong permintaan akan akomodasi yang nyaman dan layanan berkualitas bagi para wisatawan dan pelaku bisnis. Pertumbuhan pesat dalam jumlah wisatawan domestik dan internasional telah membuka peluang bisnis yang *signifikan* dalam industri perhotelan. Semakin banyak destinasi wisata, pusat konvensi, dan pusat bisnis yang muncul, semakin besar permintaan akan akomodasi yang berkualitas tinggi. Industri perhotelan saat ini, dituntut bukan hanya sekedar memberikan pengalaman menginap yang mengesankan kepada tamu, melainkan hotel juga harus dapat memberikan hal baru seperti sebagai pusat hiburan, relaksasi dan juga dapat memberikan pengalaman lain bagi para tamu.

Dalam industri perhotelan, selain pelayanan kamar yang baik, pelayanan makan dan minum juga menjadi hal perlu untuk diperhatikan. Pelayanan sarapan atau *breakfast* memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk kesan pertama dan pengalaman tamu selama menginap di hotel. Salah satu bentuk pelayanan sarapan yang populer adalah *buffet breakfast*, di mana para tamu dapat memilih sendiri hidangan yang mereka inginkan dari berbagai pilihan makanan yang disajikan di meja *buffet*. Pada kenyataannya, pelayanan *buffet breakfast* tidak

hanya berfungsi sebagai penyedia makanan pagi bagi para tamu, tetapi juga sebagai sarana memperkenalkan kuliner lokal dan global, serta menciptakan pengalaman yang tidak terlupakan selama tamu menginap di hotel.

The Kana Kuta Hotel merupakan salah satu hotel berbintang empat yang terletak di jantung area Kuta, Bali. Dikenal memiliki pelayanan berkualitas dan hotel dengan konsep suasana santai. Hotel ini menjadi pilihan favorit bagi wisatawan yang mencari pengalaman menginap yang nyaman dan berkesan. Salah satu daya tarik utama hotel ini adalah Seleriana Restaurant. *Restaurant* ini merupakan salah satu *restaurant* unggulan di The Kana Kuta Hotel yang menyajikan berbagai hidangan berkualitas termasuk *buffet breakfast* untuk para tamu. Menu *buffet breakfast* yang disediakan oleh Seleriana Restaurant diantaranya *Indonesian Breakfast, English Breakfast, American Breakfast dan Continental Breakfast*. *Restaurant* ini memberikan pelayanan baik kepada tamu yang menginap di hotel maupun di luar hotel. Meskipun Seleriana Restaurant telah berusaha memberikan pelayanan *buffet breakfast* yang baik, tetapi masih terdapat tantangan yang dihadapi dalam melayani tamu. Beberapa tantangan yang dihadapi oleh Seleriana Restaurant pada *buffet breakfast* adalah pengisian ulang makanan, kecepatan pelayanan dan ketersediaan tempat duduk saat kunjungan sedang ramai.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membahas mengenai pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel. Selain itu, penulis juga membahas kendala yang dihadapi saat pelayanan di *restaurant* tersebut serta membahas solusi untuk mengatasinya.

Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman tamu dalam hal pelayanan *buffet breakfast*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang akan di bahas sebagai berikut.

1. Bagaimana pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji di Seleriana Restaurant?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat pelayanan *buffet breakfast* di Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan Penulisan
 - a. Menjelaskan pelayanan *buffet breakfast* pada Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel.
 - b. Menjelaskan kendala yang dihadapi dalam pelayanan *buffet breakfast* pada Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel dan cara mengatasinya.
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Mahasiswa dapat merangkum dan mengaplikasikan semua ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang *food and beverage service*.
 - 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 dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *food and beverage service*.
 - 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 *buffet breakfast* pada Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *buffet breakfast* pada Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel.
 - 2) Sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *buffet breakfast* pada Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data
 - a. Metode Observasi

Data yang dibutuhkan dalam pembuatan tugas akhir ini dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi. Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan terlibat langsung dalam pelayanan *buffet breakfast* pada Seleriana

Restaurant di The Kana Kuta Hotel, yang disertai dengan mencatat semua informasi yang diperoleh.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara kegiatan tanya jawab dengan cara mengajukan pertanyaan tidak terstruktur secara langsung dan terbuka kepada staf yang terkait, diantaranya *Supervisor* dan staf *food and beverage service* di The Kana Kuta Hotel dan mencatat semua informasi yang diberikan.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan membaca dan mengutip literatur, buku-buku dan dokumen yang berkaitan dengan pelayanan *buffet breakfast*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan secara lengkap dan runtun mengenai prosedur pelayanan *buffet breakfast* pada Seleriana Restaurant yang diperoleh selama melakukan praktik kerja lapangan di The Kana Kuta Hotel.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian data hasil analisis yang digunakan adalah formal dan informal dengan menggunakan kata-kata yang jelas, tegas dan mudah dipahami mengenai pelayanan *buffet breakfast* pada Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian tentang pelayanan *buffet breakfast* di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel-Bali dapat disimpulkan bahwa bahwa dalam melakukan pelayanan, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Tahapan yang dilakukan diawali dengan persiapan diri; tahapan pelaksanaan; dan tahapan penutupan.

1. Tahapan persiapan diri meliputi *grooming*, ketepatan waktu kedatangan dan persiapan operasional kegiatan.
2. Tahap pelaksanaan meliputi penyambutan tamu, mengisi *check list* tamu yang akan *breakfast* di *guest list*, mempersilahkan tamu duduk, mengantarkan tamu ke tempat *buffet breakfast*, isi ulang makanan, membersihkan meja.
3. Tahap penutupan meliputi *clear up table*, meletakkan peralatan makan yang sudah bersih pada tempatnya, mengumpulkan *linen* dan membawa ke bagian *laundry* dan *briefing* dengan *Supervisor*

Dalam pelayanan buffet dinner terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya yang meliputi kendala dalam pengisian ulang makanan dan ketersediaan meja yang tidak memadai pada saat kunjungan tamu sedang ramai.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang penulis berikan sebagai bahan masukan agar operasional di *restaurant* khususnya pada pelayanan *buffet service* dapat berjalan

dengan lancar diantaranya.

1. Kendala dalam hal *refill* atau pengisian ulang makanan *buffet breakfast* terutama pada saat kunjungan tamu sedang ramai dapat dilakukan dengan menambah jumlah *staf*, menggunakan teknologi otomatisasi makanan sehingga makanan dalam jumlah banyak menjadi tetap awet ketahanannya, Merancang tata letak meja prasmanan dengan baik agar mudah diakses.
2. Kendala untuk mengatasi kekurangan meja pada saat tamu datang bersamaan dalam jumlah yang banyak diantaranya dapat dilakukan dengan memanfaatkan ruang tambahan, menyediakan meja lipat, memperbanyak jumlah meja, mengatur tata letak meja prasmanan dengan *efisien*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti, A. W. (2018). *Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang)*. Semarang.
- Arief, A. R. (2005). *Pengantar ilmu perhotelan & restoran*. Yogyakarta.
- Atmodjo, M. W. (2016). *Professional Waitress*. Yogyakarta.
- Bagyono. (2014). *perhotelan dan segala permasalahannya*.
- Chair. (2017). *Pengertian Hotel*. Bandung: Maluto.
- H. Marsum Widjono Atmodjo, H. S. (2016). *Profesional waiter : Pramusaji ahli*. Yogyakarta.
- Huda, S. &. (2015). *Upaya Food & Beverage Product Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Huda, S. (2015). *buffet service*. Yogyakarta.
- I Made Darma Oka, I. N. (2017). *Pelayanan prima di restoran internasional*. Surabaya : Paramita.
- Sinaga, F. (2017). *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta.

