

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Evita Mahayani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Evita Mahayani
NIM 2115823009**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK

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 Putu Evita Mahayani
NIM 2115823009**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Rabu, 14 Agustus 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dra. I.A. Kd. Werdika Damayanti, M.Par.
NIP. 196405011990112001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali






Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 196409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
Politeknik Negeri Bali pada Rabu, 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. Dewa Made Suria Antara., M.Par. NIP. 196409151990031003	
Anggota	Drs. I Wayan Pugra., M.Par. NIP. 196312312000031002	
Anggota	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par. NIP. 199402172022032006	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D III Perhotelan,
Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng.
NIP.199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Putu Evita Mahayani
NIM : 2115823009
Program Studi : DIII Pehotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :
*PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
DI FIRE RESTAURANT W BALI-SEMINYAK*

Memang benar bebas dari plagiasi. 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, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Evita Mahayani

NIM. 2115823009

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Semi-Buffer Breakfast oleh Pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Semi-Buffer Breakfast oleh Pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak 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 ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

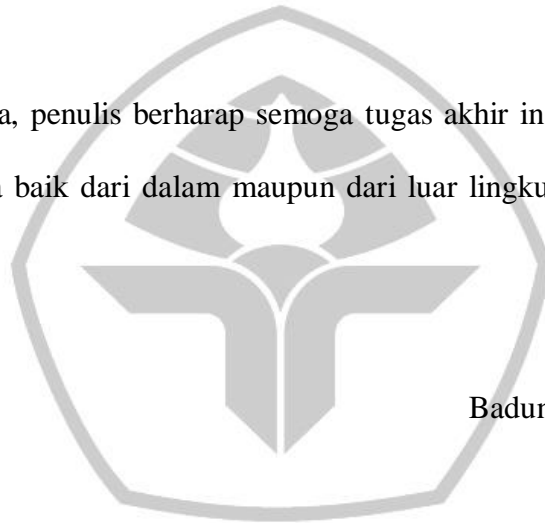
1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan 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 Koprodi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. I Wayan Gede Jaya Nadi, selaku *Learning & Development and Industrial Relationship Manager* W Bali-Seminyak yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk memperoleh informasi.
8. Dewa Made Eddy Saputra, selaku *Manager* Fire Restaurant yang sudah memberikan izin untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh pramusaji dan *daily worker* Fire Restaurant W Bali-Seminyak yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak Nyoman Sumantasa dan Ibu Komang Suseni, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan, mendidik sedari kecil, dan membiayai biaya kuliah penulis.

12. Teman-teman kelas C angkatan 2021, teman sekelas penulis yang membantu penulisan tugas akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan tugas akhir ini.

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



Badung, Februari 2024

JURUSAN PARIWISATA
Penulis
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir	6
1. Tujuan Penulisan	6
2. Manfaat Penulisan	7
D. Metode Penulisan	8
1. Metode Pengumpulan Data.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Klasifikasi Hotel	11
B. Pengertian Food and Beverage Departemen	12
C. Restoran	13
1. Pengertian Restoran	13
2. Klasifikasi Restoran.....	13
D. Pelayanan	15
1. Pengertian Pelayanan	15
2. Jenis-Jenis Pelayanan (<i>Service</i>).....	15
E. Waktu Pelayanan	18
1. <i>Breakfast</i>	18
2. <i>Lunch</i>	19

3. <i>Dinner</i>	19
F. Sequence of Service	20
G. Pengertian Semi-Buffer	23
H. Pengertian Menu	23
I. Pramusaji	24
1. Pengertian Pramusaji	24
2. Kualifikasi Seorang Pramusaji	25
J. <i>Table Set-up</i>	28
1. Pengertian <i>Table Set-up</i>	28
2. Tata Cara <i>Table Set-up</i>	28
3. Jenis Standar <i>Table Set-up</i>	29
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	32
A. Lokasi dan Sejarah W Bali-Seminyak	32
1. Lokasi W Bali-Seminyak	32
2. Sejarah W Bali-Seminyak	33
B. Bidang Usaha dan Fasilitas W Bali-Seminyak	35
1. Bidang Usaha W Bali-Seminyak	35
2. Fasilitas W Bali-Seminyak	38
C. Struktur Organisasi W Bali-Seminyak	41
BAB IV PEMBAHASAN	47
A. Pelayanan Semi Buffet-Breakfast oleh Pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak	48
1. Tahap Persiapan	48
2. Tahap Pelaksanaan	63
3. Tahap Penutupan (Closing Breakfast)	76
B. Kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan <i>Semi Buffet-Breakfast</i> oleh Pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak dan Cara Mengatasinya	79
1. Kendala yang Dihadapi oleh Pramusaji dan Cara Mengatasinya	79
BAB V PENUTUP	82
A. Simpulan	82
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	35
Tabel 3. 2 Tipe Villa	36
Tabel 3. 3 Restoran dan Bar	37
Tabel 3. 4 <i>Meeting Room</i>	37



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Basic Table Setting</i>	30
Gambar 2. 2 <i>Standart Table Setting</i>	31
Gambar 2. 3 <i>Elaborate Table Setting</i>	31
Gambar 3. 1 Logo W Bali-Seminyak	32
Gambar 3. 2 Fitness Centre	39
Gambar 3. 3 Wired and Word	40
Gambar 3. 4 Kolam Renang	40
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi W Bali-Seminyak.....	42
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Departement</i>	42
Gambar 4. 1 Seragam <i>Breakfast Fire Restaurant</i>	51
Gambar 4. 2 <i>Food Tag</i>	52
Gambar 4. 3 Memasang <i>Napkin</i>	53
Gambar 4. 4 <i>Dust Cloth</i> dan <i>Chemical</i>	53
Gambar 4. 5 <i>Ice Bucket</i> dan <i>Water Pitcher</i>	53
Gambar 4. 6 <i>Service Tray</i>	54
Gambar 4. 7 <i>Tissue</i> dan <i>Tootpick</i>	55
Gambar 4. 8 <i>Pocket Cutleries</i>	55
Gambar 4. 9 <i>Set up Mug</i>	56
Gambar 4. 10 <i>Set up table for breakfast</i>	57
Gambar 4. 11 <i>Layout Fire Restaurant</i>	58
Gambar 4. 12 <i>Juice Station</i>	60
Gambar 4. 13 <i>Fruit and Waffle Station</i>	60
Gambar 4. 14 <i>Egg Station</i>	61
Gambar 4. 15 <i>Noodle Station</i>	61
Gambar 4. 16 <i>Hot Meal Station</i>	62
Gambar 4. 17 <i>Cold Meal</i>	62
Gambar 4. 18 <i>Bread Station</i>	63
Gambar 4. 19 <i>Salad and Pastry Station</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Fire Restaurant
- Lampiran 2 Breakfast Menu
- Lampiran 3 Captain Order
- Lampiran 4 Everyday Moment



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beranekaragam. Mengacu pada Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisata, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

Pulau Bali sebagai daerah pembangunan dalam industri pariwisata merupakan daerah tujuan pariwisata yang sudah dikenal di seluruh dunia. Salah satu industri pariwisata yang ada di Bali adalah industri perhotelan, dimana industri perhotelan ini menawarkan sebuah penginapan dan biasanya dilengkapi dengan fasilitas pendukung untuk menjadi daya tarik tersendiri. Salah satu tujuan wisata yang terkenal di Pulau Bali adalah Seminyak. Seminyak adalah sebuah kawasan pariwisata di Pulau Bali yang lokasinya sangat strategis dan mudah menemukan hotel mewah, salah satunya adalah W Bali-Seminyak.

W Bali-Seminyak merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan Raya Petitenget, Kelurahan Seminyak, Desa Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Konsep W Hotels yaitu *contemporary life style* yang artinya didesain dengan sentuhan gaya hidup *modern*. W Bali-Seminyak

resmi beroperasi pada 1 Maret 2011 berada dibawah PT. Dua Cahaya Anugrah dan dimiliki oleh Ibu Magda serta saat ini dipimpin oleh Subin Dharman selaku General Manager W Bali-Seminyak.

Salah satu departemen yang terdapat di W Bali-Seminyak adalah *Food and Beverage Departement* yang terbagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage product (culinary)* dan *food and beverage service*. *Culinary* adalah salah satu departemen yang bertugas mengolah berbagai jenis bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap dijual dan disajikan kepada tamu sedangkan *food and beverage service* secara umum adalah departemen yang bertugas menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. *Food and Beverage Departement* adalah salah satu departemen yang mendatangkan keuntungan bagi hotel.

Pemberian pelayanan makanan dan minuman kepada tamu dilaksanakan di restoran. Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum". W Bali-Seminyak memiliki dua restoran, yaitu Fire Restaurant dan Starfish Bloo Restaurant.

Fire Restaurant merupakan sebuah restoran yang tampil dengan *signature Modern Grilled Steak House Restaurant*. Jam operasional dimulai dari pukul 06.30-23.00. Untuk *breakfast* dibuka dari pukul 06.30-11.00 dan *lunch* dimulai dari pukul 12.00-17.00, sedangkan *dinner* dimulai dari pukul 17.00-23.00. Jenis makanan di restoran ini adalah *Internasional Food* khususnya steak. Starfish Bloo Restaurant merupakan restoran yang sangat cocok untuk parapenikmat kuliner yang ingin merasakan sensasi yang berbeda. Desain interior yang unik

serta kontemporer merupakan andalan dari *Starfish Bloo Restaurant*. Jam operasional dimulai dari pukul 07.00-23.00. Untuk *breakfast* dimulai dari pukul 07.00-11.00, untuk *lunch* dimulai dari pukul 12.00-15.00, *afternoon service* dimulai dari pukul 15.00-18.00 dan untuk *dinner* dimulai dari pukul 18.00-23.00 serta setiap hari minggu terdapat *Sunday brunch* dimulai dari pukul 12.00-15.30.

Breakfast adalah makan pagi yang biasanya dilakukan sebelum beraktivitas. Pada umumnya *breakfast* yang disediakan di hotel ada yang menggunakan sistem *buffet*, *a'la carte*, atau gabungan antara *buffet* dan *a'la carte*. *Buffet* adalah sistem penyajian makanan dalam restoran dengan meletakkan makanan pada meja panjang dan tamu dapat mengambil sendiri menu yang diinginkan. *A'la carte* adalah sistem penyajian makanan di restoran yang menyesuaikan dengan pesanan makanan yang dipesan oleh tamu, sedangkan gabungan antara *buffet* dan *a'la carte* adalah sistem penyajian yang dimana tamu dapat memilih menu makan yang ditata pada meja *buffet* serta dapat memesan langsung dari meja melalui menu yang disediakan. *Breakfast* pada Fire Restaurant menggabungkan antara *buffet* dan *a'la carte* sehingga disebut dengan *semi buffet-breakfast*.

Pada Fire Restaurant untuk *breakfast* memiliki konsep makan pagi yang berbeda dan unik dengan sistem *semi-buffet breakfast*. Keunikan dari *semi-buffet breakfast* ini yaitu sistem *breakfast* yang menggunakan perpaduan antara *buffet* dan *a'la carte* dengan menggunakan pelayanan (*service*) *buffet service* dan *table service*. Tamu dapat mengambil sendiri hidangan yang sudah diatur dan ditata diatas meja *buffet* serta dapat memesan dari *table* hidangan di

menu yang sudah tersedia di *table*. Alasan penulis memilih judul ini karena pelayanan *semi buffet-breakfast* menggunakan perpaduan antara *buffet service* dan *table service* sehingga tamu tidak hanya memilih menu yang sudah ditata di atas meja *buffet* namun tamu juga dapat memesan menu lainnya pada *breakfast menu* yang tersedia di meja makan tamu. Kedua dari segi pekerjaan, lebih menantang karena pramusaji melaksanakan dua proses pelayanan yaitu *buffet service* dan *table service*. Ketiga dari segi tamu, tamu dapat memilih berbagai jenis makanan baik yang ditata di atas meja *buffet* dan menu yang tersedia di meja makan tamu. Keempat keunikan dari *breakfast* di Fire Restaurant adalah terdapatnya *mug station* yang dimana pada saat tamu memasuki restoran maka *hostess* akan mengarahkan ke bagian *mug station* agar tamu mengambil *mug* yang nantinya akan digunakan untuk pesanan kopi atau teh.

Pelayanan *Semi-Buffer Breakfast* menjadi suatu pelayanan yang sudah pernah dibahas pada jurnal-jurnal sebelumnya yang pertama oleh Arya Danayanti (2022) dengan judul “Pelayanan Semi Buffet-Breakfast oleh Pramusaji Pada Ketumbar Bistro Di Hotel The Haven Suite Bali Berawa” pelayanan ini menggabungkan perpaduan antara *buffet* dan *a’la carte* dengan penggunaan *buffet service* dan *table service*. Dari penjelasan sistem *semi buffet-breakfast* diatas terdapat persamaan pada sistem pelayanannya yaitu menggunakan perpaduan antara *buffet service* dan *table service*, kemudian perbedaanya terletak pada lokasi sistem *semi buffet-breakfast* ini diterapkan. *Menu* yang ditawarkan pada *a’la carte*, khususnya pada main course di Ketumbar Bistro The Haven Suite Bali Berawa adalah bagel, cheese egg

sandwich, breakfast pizza, pancake, dan kopi serta teh sedangkan pada Fire Restaurant W-Bali Seminyak menu *a'la carte* yang ditawarkan lebih banyak dan bervariasi contohnya tamu bisa memilih Nusantara Flavor seperti *Balinese Moringa Rice Porridge*, Soto Ayam, Lontong Sayur Ayam, Nasi Jinggo, dan *sequence of service breakfast* pada Ketumbar Bistro The Haven Suite Bali Berawa menggunakan pelayanan yang sama seperti pada restoran umumnya namun *sequence of service breakfast* di Fire Restaurant memiliki keunikan yaitu dapat memilih *mug* yang tersedia pada *display mug* dan dipajang setelah pintu masuk Fire Restaurant. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang digunakan sama yaitu menggunakan *buffet service* dan *table service*, namun perbedaannya terletak pada lokasi, menu yang ditawarkan, dan *sequence of service breakfast*.

Tresna Ariawan (2023) dengan judul tugas akhir “Pelayanan Semi Buffet-Breakfast oleh Waiter atau Waitress di Hotel Komaneka At Bisma Ubud”, menjelaskan Pelayanan *semi buffet breakfast* di Hotel Komaneka At Bisma Ubud yaitu menggunakan menu *entree* sebagai menu *buffet* dengan berbagai variasi seperti, yoghurt, slice fruit, juice, bread, jam and butter dipadukan dengan main dish seperti waffle, pancake, omellete. Dari penjelasan diatas persamaan terletak pada menu *breakfast* yang ditawarkan salah satunya waffle, pancake, dan omellete. Perbedaannya terletak pada lokasi *semi buffet-breakfast* itu diterapkan dan *sequence of service breakfast*. Perbedaan *sequence of service breakfast* di hotel Komaneka At Bisma Ubud menggunakan *sequence of service* yang sama seperti restoran umumnya namun *sequence of service breakfast* di Fire Restaurant memiliki keunikan yaitu

dapat memilih *mug* yang tersedia pada *display mug* dan dipajang setelah pintu masuk Fire Restaurant. Maka dapat disimpulkan bahwa menu yang ditawarkan sama, namun perbedaannya terletak pada lokasi, dan *sequence of service breakfast*. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik mengambil judul sebagai tugas akhir “Pelayanan Semi-Buffer Breakfast oleh Pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan *semi-buffer breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *semi-buffer breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diuraikan tujuan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

- a. Untuk menjelaskan pelayanan *semi-buffer breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan *semi-buffer breakfast* dan cara mengatasinya di Fire Restaurant W Bali-Seminyak

2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mahasiswa tentang dunia perhotelan khususnya pada pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak.

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 yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *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 *semi-buffet breakfast* di Fire Restaurant W Bali-Seminyak.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak.

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak.

D. Metode Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir ini terdapat beberapa metode penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam tugas akhir pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak penulis menggunakan metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan selama 6 bulan pada saat melakukan praktik kerja lapangan.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung yaitu dengan mengajukan daftar pertanyaan sesuai dengan topik permasalahannya. *Interviewee* di sini adalah 4 orang pramusaji dan 2 orang *daily worker* di Fire Restaurant dan pertanyaan yang akan diajukan yaitu mengenai pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant

W Bali-Seminyak dan hambatan yang dialami beserta dengan solusi yang diambil dari kendala yang dihadapi.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau permasalahan yang sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya.

d. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang diperoleh dengan mengumpulkan dokumen-dokumen seperti *captain order* dan gambar-gambar yang berkaitan dengan pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh tentang pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali Seminyak.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Dari pembahasan mengenai prosedur pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak maka dapat ditarik simpulan bahwa pelayanan *semi-buffet* di Fire Restaurant memiliki tiga tahapan mulai dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan pelayanan saat berlangsungnya *breakfast*, dan tahap penutup *breakfast*. Tahapan dalam pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak yang dimaksud adalah :

1. Tahap persiapan

Tahap persiapan ini dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan operasional restoran. Tahap persiapan diri sesuai dengan standar W Style, menggunakan seragam dalam kondisi yang bersih yaitu *dress* berwarna abu untuk perempuan dan menggunakan baju batik dan celana pendek berwarna abu untuk pria sesuai dengan standar *food and beverage service style* dilengkapi dengan W Pin di sebelah kiri serta alas kaki berupa sandal berwarna hitam. Tahap persiapan operasional dalam menunjang kelancaran kegiatan operasional yaitu pramusaji melakukan *mice en place* yang akan menjadi kebutuhan saat kegiatan operasional seperti mempersiapkan *cutleries, glassware, chinaware, tray*, melakukan *set up table* dan *set up for buffet*.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan mengikuti *sequence of service breakfast* di Fire Restaurant yaitu *welcoming the guest, asking the guest to pick up mug at*

mug station, explaining about buffet layout, escorting the guest, sitting the guest, unfolding the napkin, inform about breakfast concept, introducing sef, asking about coffee or tea and water or orange juice, asking about guest allergies and halal food, giving recommendation food and beverage after guest taking food from buffet, placing the orderin bar and kitchen with complete information, serving coffee, tea, or juice order, serving food order, checking food and beverage, engagement, and everyday moment, crumbing the table and adjusting the cover, satisfaction check, presenting bill, dan farewell guest.

3. Tahap Penutupan

Tahap penutupan yaitu merupakan kegiatan akhir yang di lakukan oleh pramusaji pada saat *closing semi-buffet breakfast*. Penutupan *breakfast* yang dilakukan oleh pramusaji Fire Restaurant W Bali-Seminyak meliputi *clear up buffet, clear up set up table*, membawa *napkin* yang kotor ke bagian *wash*, melakukan *polishing*, membersihkan dan menyiapkan *food tag*, melakukan *refill sugar bowl*, dan melakukan *inventory*.

4. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *semi buffet-breakfast* dan cara mengatasinya

Dalam pelaksanaan kegiatan di restoran khususnya pada saat pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak terdapat kendala yang dihadapi oleh pramusaji. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *semi buffet-breakfast* dan cara mengatasinya, antara lain :

- a. Terjadinya *miss communication* antara pramusaji dengan tamu.

Karena banyak tamu yang berasal dari Jepang, Cina, Korea, dan Rusia yang tidak bisa berbahasa Inggris membuat komunikasi antara pramusaji dan tamu terhambat. Cara mengatasinya di era digitalisasi seperti saat ini tamu biasanya akan menggunakan aplikasi terjemahan bahasa yang terdapat di *handphone* untuk berkomunikasi dengan pramusaji. Pramusaji bisa mengetahui dari bahasa tubuh yang ditunjukkan oleh tamu, cara mengetahui bahasa tubuh tersebut karena tamu biasanya menunjuk apa yang tamu inginkan dan hotel dapat memberikan pelatihan bahasa asing selain bahasa Inggris kepada pramusaji.

b. Terjadinya kesalahan mengantar makanan atau minuman

Kesalahan mengantar makanan dan minuman terjadi karena tamu lupa atau tidak tau *table number*. Terdapat beberapa cara untuk mengatasi hal tersebut tergantung kepada situasi yang dihadapi oleh pramusaji, antara lain :

- 1) Apabila pramusaji mengetahui terlebih dahulu maka pramusaji akan ke bagian *kitchen* atau *bar* untuk menginformasikan makanan atau minuman yang diantar salah dan meminta untuk membuat kembali pesanan yang sesuai dengan keinginan tamu.
- 2) Apabila tamu yang menyadari sebelum mulai memakan atau meminumnya cara mengatasinya pramusaji akan datang ke meja tamu tersebut dan meminta maaf serta mengganti makanan atau minuman dengan yang baru.
- 3) Apabila kesalahan tersebut terjadi saat tamu sudah memakan atau meminum pesannya dan tamu menyadari maka cara mengatasinya

adalah pramusaji akan datang ke meja tamu dan meminta maaf serta membuatkan makanan dan minuman yang sesuai dengan pesanan tamu pada *captain order*.

Selain yang sudah dijelaskan diatas, cara untuk mencegah terjadinya kesalahan mengantar makanan dan minuman adalah pramusaji yang seharusnya menerima pesanan tersebut harus mencatat ciri-ciri tamu di *captain order* sehingga pada saat mengantarkan makanan atau minuman *runner* tetap ingat dengan tamunya.

c. Terjadinya *complaint* akibat terlambatnya pramusaji dalam mengantarkan makanan dan minuman.

Hal ini dapat diatasi dengan cara menginformasikan kepada tamu bahwa makanan tersebut memerlukan waktu yang sedikit lama dalam proses memasaknya khususnya makanan india dan menginformasikan keadaan ramai di restoran. Untuk mencegah tamu memberikan *feedback* yang kurang baik apabila *complaint* sudah terjadi biasanya restoran akan memberikan *complementary* yang sudah disetujui oleh *manager incharge*. Seperti hal kecil yang dapat diberikan adalah memberikan *fruit platter* atau *dessert* sehingga dapat meredakan kekecewaan dari tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktik kerja lapangan di Fire Restaurant, khususnya dalam pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh pramusaji di Fire Restaurant W Bali-Seminyak maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Berkenaan dengan terjadinya *miss communication* antara pramusaji dengan tamu, sebab banyaknya tamu yang berasal dari Jepang, Cina, Korea, dan Rusia yang tidak berbahasa Inggris mengakibatkan komunikasi antara pramusaji dengan tamu menjadi terhambat, sehingga harus menggunakan terjemahan bahasa dan mengetahui bahasa tubuh. Namun keadaan di restoran tidak bisa menggunakan *handphone* apabila operasional restoran sedang berjalan sehingga sebaiknya setiap restoran dan bar diberikan *handphone* yang bisa digunakan untuk media komunikasi antara pramusaji dengan tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris serta memberikan pelatihan seperti bahasa Jepang, Cina, Korea, dan Rusia kepada pramusaji sehingga nantinya dapat berkomunikasi dengan lancar dan mengurangi terjadinya *miss communication*.
2. Berkenaan dengan sering terjadinya kesalahan mengantar makanan dan minuman karena pada W Bali-Seminyak masih menggunakan sistem manual yaitu menulis pesanan tamu di *captain order*, sebaiknya restoran dan bar mengikuti perkembangan zaman seperti menggunakan *tab* dalam melakukan *taking order* dengan manfaat lebih memudahkan pramusaji dalam mencatat pesanan tamu karena semua informasi dapat diinput langsung di dalam *tab* tersebut.
3. Berkenaan dengan sering terjadinya *complaint* akibat keterlambatan dalam mengantarkan makanan dan minuman pramusaji sebaiknya harus menginformasikan kepada tamu bahwa makanan tersebut memerlukan waktu yang sedikit lama dalam proses memasaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, F. B., & Amaliasari, E. N. (2019). *Analisa Dimensi Pelayanan Butler Dalam Melayani Tamu Vip Pada Hotel*. 64–93.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Budiningsih, A. (2017). *Tata Hidangan*. Yudhistira.
- Efrosina, P. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Santika di Pontianak. *BIS-MA (Bisnis Manajemen)*, 151–162.
- Estikowati, E. (n.d.). Pentingnya Variasi Hidangan Breakfast Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Horison Ultima Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 2(1), 1–7. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpp/article/view/1262>
- Kokom, H. S. & K. (2018). *Resep dan Menu*. Deepublish.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Marsum, W. (2005). *Restoran dan segala permasalahannya*. Andi.
- Marsum, W. . dan S. F. (2016). *Professional Waiter* (Andi (ed.)).
- Mertayasa. (2012). *Food & Beverage Service Operational*. Andi.
- Oka, I. M. D., Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.
- Prasetyo Aji Prakoso. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Gava Media.
- Silpia, R. (2018). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(2), 279–284.
- Subakti, A. . (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung MirahNo Title. *Binus Business Review*, 49–56.
- Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 8–16.
- Utama, I. G. B. R. (2015). *Pengantar Industri Pariwisata*. CV Budi Utama.
- Wijaya, Kenny, T. (2016). *Food and Beverage Service*. <https://kennythirzahumawijaya.blogspot.com/2016/06/jenis-restoran.html>

Wika Rinawati, P. E. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman* (S. Amalia (ed.); Edisi Pert). UNY Press.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI