

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST
OLEH WAITER/SS KETUMBAR BISTRO DI
SWARGA SUITES BALI BERAWA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Cipta Wiguna

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST
OLEH WAITER/SS KETUMBAR BISTRO DI
SWARGA SUITES BALI BERAWA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Nyoman Cipta Wiguna
NIM. 2115823017**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/SS KETUMBAR BISTRO DI SWARGA SUITES BALI BERAWA

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Nyoman Cipta Wiguna
NIM. 2115823017**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/SS KETUMBAR BISTRO DI SWARGA SUITES BALI BERAWA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Kamis, 18 Juli 2024

Pembimbing I,



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP. 196210061990102001

Pembimbing II,



Raden Roro Rieta Anggrahen, S.Pd., M.Hum.
NIP. 198901172022032007

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Politeknik Negeri Bali,



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/SS KETUMBAR BISTRO DI SWARGA SUITES BALI BERAWA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada Selasa, 13 Agustus 2024

Pembimbing I,



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP. 196210061990102001

Pembimbing II,



Raden Roro Rieta Anggrahen, S.Pd., M.Hum.
NIP. 198901172022032007

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

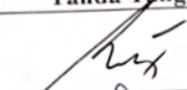
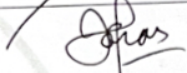
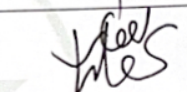


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M. Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/SS KETUMBAR BISTRO DI SWARGA SUITES BALI BERAWA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 13 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Made Ruki, M.Par NIP. 196210061990102001	
Anggota	Made Suardani, S.Pd., M.Par NIP. 197303122002122002	
Anggota	Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si NIP. 199204222022032011	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 1990111112022032009



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 : I Nyoman Cipta Wiguna
NIM : 2115823017
Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/SS
KETUMBAR BISTRO DI SWARGA SUITES BALI BERAWA**

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, 31 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,


Nyoman Cipta Wiguna

NIM. 2115823107

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **PELAYANAN SEMI-BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/SS KETUMBAR BISTRO DI SWARGA SUITES BALI BERAWA** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan “Semi-buffet breakfast oleh waiter ketumbar bistro di Swarga Suites Bali Berawa “ serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.e Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan 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 Koordinator Program

studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Made Ruki. M.Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Raden Roro Rieta Anggraheni, S,Pd., M.Hum selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak Charles Junaidi, selaku Training Manager/Human Resource Manager Swarga Suites Bali Berawa yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh Staf F&B departmen pada Swarga Suites Bali Berawa yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Nyoman Subamia dan Ibu Juni Ardini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri

Bali.

Badung, Agustus 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. <i>Food and Beverage Service</i>	13
C. Restoran.....	14
D. Menu	19
E. Jenis-jenis Menu	19
F. Pelayanan	20
G. Waiter dan Waitress	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi dan Sejarah Swarga Suites Bali Berawa.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Swarga Suites Bali Berawa.....	23
C. Fasilitas Swarga Suites Bali Berawa.....	25
D. Struktur Organisasi Swarga Suites Bali Berawa	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Pelayanan Semi-Buffer Breakfast oleh Waiter/ss Ketumbar Bistro ...	30
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	44
BAB V PENUTUP	47
A. Simpulan	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

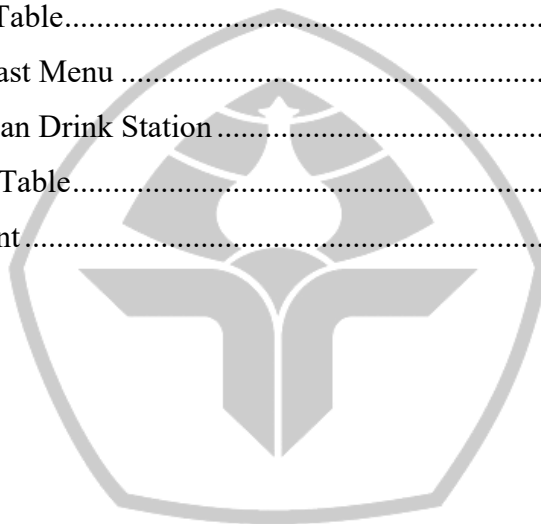
Tabel 3.1 Jenis-jenis kamar di Swarga Suites Bali Berawa	24
Tabel 3.2 Jenis-jenis restoran di Swarga Suites Bali Berawa.....	24



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Swarga Suites Bali Berawa	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel	27
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	28
Gambar 4.1 Persiapan Diri	33
Gambar 4.2 Breakfast List	34
Gambar 4.3 Tampilan Table Set Up Breakfast	35
Gambar 4.4 Guest List	37
Gambar 4.5 Guest Table.....	38
Gambar 4.6 Breakfast Menu	39
Gambar 4.7 Tampilan Drink Station.....	39
Gambar 4.8 Buffet Table.....	42
Gambar 4.9 Payment.....	43



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Indonesia memiliki pulau yang sangat luas yang dihuni oleh banyak suku bangsa yang menyebabkan Indonesia memiliki keanekaragaman budaya, tradisi, dan adat istiadat serta memiliki keindahan alam yang sangat indah dan dilengkapi dengan aneka kuliner yang menarik. Dengan keanekaragaman dan keunikan yang dimiliki, menyebabkan Indonesia diminati di kalangan internasional terutama pada sektor pariwisatanya.

Pariwisata adalah kegiatan untuk melakukan suatu perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk sementara waktu yang bertujuan untuk rekreasi, mengisi waktu luang dan bersenang-senang yang bersifat sementara waktu yang dilakukan di luar tempat tinggal.

Bali merupakan salah satu pulau yang terkenal dengan pariwisatanya karena, memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, tradisi dan adat istiadat yang sangat luar biasa yang memiliki potensi yang dapat dimanfaatkan sebagai daya tarik wisata. Daerah yang banyak dikunjungi oleh wisatawan salah satunya adalah Berawa karena terdapat banyak *beach club* dan memiliki pantai berombak besar yang cocok digunakan untuk *surfing*. Oleh sebab itu, diperlukan sarana pendukung untuk menunjang pariwisata di Bali. Salah satu sarana daya tarik wisata. Daerah yang banyak dikunjungi oleh wisatawan salah

satunya adalah Berawa karena terdapat banyak *beach club* dan memiliki pantai berombak besar yang cocok digunakan untuk *surfing*. Oleh sebab itu, diperlukan sarana pendukung untuk menunjang pariwisata di Bali. Salah satu sarana pendukung yang paling penting peranannya dalam perkembangan pariwisata di Bali adalah akomodasi.

Akomodasi adalah sarana dan jasa yang menyediakan layanan penginapan untuk orang yang sedang berpergian salah satu contohnya adalah hotel. Hotel adalah akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan jasa layanan penginapan, makanan dan minuman serta layanan lainnya. Salah satu hotel bintang 5 (lima) yang menjadi pilihan wisatawan untuk menginap selama berlibur ke Bali adalah Swarga Suites Bali Berawa.

Swarga Suites Bali Berawa adalah hotel bintang 5 yang berdiri di bawah naungan PT. Alam Bali Sejahtera yang terletak di Jalan Pemelisan Agung, Banjar Berawa, Desa Tibubeneng, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. Swarga Suites Bali Berawa memiliki 60 kamar *suites* yang dapat dikelompokkan menjadi beberapa tipe diantaranya; *Berawa Suites Ocean Front, Duplex Family Suites Ocean View,, Swarga Mension Ocean Front, Swarga Suites Pool Access, dan Swarga Suites Ocean View*. Swarga Suites Bali Berawa memiliki beberapa fasilitas diantaranya; *Restaurant, Swimming pool, Spa, Gym, Sundeck, dan Airport transfer*. Selain penginapan wisatawan juga membutuhkan pelayanan makanan dan minuman sebagai kebutuhan pokok manusia seperti *restaurant*. Swarga Suites Bali Berawa menyediakan *restaurant* yang bernama Ketumbar Bistro.

Ketumbar Bistro merupakan restoran yang buka setiap hari selama 24 jam yang memberikan pelayanan makanan dan minuman untuk *breakfast, lunch, dinner, dan supper*. *Restaurant* ini memiliki *design* yang elegan, *classic* dan sangat nyaman. Ketumbar Bistro terletak di lantai 2 menghadap langsung ke arah kolam renang dan pantai berawa serta memiliki tempat duduk di dalam dan di luar dengan kapasitas tempat duduk untuk 83 orang. Ketumbar Bistro merupakan restoran yang menawarkan pilihan menu *Asian* dan *Western*. Waktu operasional restoran yang paling padat adalah saat melayani makan pagi (*breakfast*). Makan pagi dimulai dari pukul 07.00 am sampai dengan 11.00 am. Sistem makan pagi yang digunakan di restoran ini adalah *semi buffet*.

Semi-buffet breakfast adalah sistem *breakfast* merupakan gabungan antara dua (2) tipe sarapan yaitu *buffet* dan *ala carte* dan gabungan antara dua (2) tipe pelayanan yaitu *table service* dan *buffet service*. *Buffet service* merupakan pelayanan restoran di mana para tamu diperkenankan mengambil dan memilih makanan sendiri yang telah diatur dan ditata di atas meja *buffet*, sedangkan *table service* merupakan pelayanan restoran di mana tamu dilayani langsung di meja mereka, dalam pelayanan ini, tamu duduk dan waiter mendatangi meja untuk mengambil pesanan, membawa makanan dan minuman, serta menangani kebutuhan lainnya selama tamu menikmati makanan dan minuman, Ekspektasi wisatawan terhadap pelayanan yang akan mereka dapatkan sangat tinggi. Untuk itu memberikan pelayanan yang memuaskan dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan wisatawan membutuhkan waiter/ss yang *professional*. Oleh sebab itu, seorang waiter/ss harus terlatih dalam bekerja

serta mentaati *standard operational procedure* yang telah ditetapkan oleh hotel.

Sistem *Semi-Buffer Breakfast* menyajikan makanan tidak hanya tersedia di meja *buffer saja*, melainkan seperti hidangan utama (*main course*) dapat dipesan secara terpisah oleh wisatawan melalui *a'la carte menu* yang telah disediakan di meja wisatawan tanpa biaya tambahan. Sistem *Semi -Breakfast* banyak diminati oleh tamu, karena tamu diperkenankan mengambil dan memilih makanan sendiri yang telah diatur dan ditata di atas meja *buffer* dan dapat memilih hidangan utama (*main course*) pada menu yang tersedia di meja, dengan begitu tamu memiliki banyak pilihan dan sangat menikmati waktu makan pagi (*breakfast*), sedangkan pada dasarnya *breakfast* didominasi dengan sistem *buffer* saja dimana tamu hanya memiliki pilihan terhadap hidangan yang sudah diatur dan ditata di meja *buffer* saja tanpa adanya hidangan tambahan yang dapat dipesan pada menu.

Pelayanan *Semi-Buffer Breakfast* di Swarga Suites Bali Berawa belum pernah dibahas sebelumnya, namun secara umum kedua tugas akhir yang ditulis oleh Ni Kadek Arya Danayanti (2022) dan I Kadek Tresna Ariawan (2023) sama sama berkaitan menangani dan melayani dengan benar sesuai SOP.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik mengangkat judul “Pelayanan *Semi-Buffer Breakfast* oleh Waiter/ss Ketumbar Bistro di Swarga Suites Bali Berawa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pelayanan *Semi-Buffer Breakfast* oleh Waiter/ss Ketumbar Bistro di Swarga Suites Bali Berawa?
2. Hambatan apa sajakah yang dihadapi oleh waiter/ss serta solusinya pada saat melayani *Semi-Buffer Breakfast* oleh waiter Ketumbar Bistro di Swarga Suites Bali Berawa?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

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

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Semi-Buffer Breakfast* oleh Waiter/ss Ketumbar Bistro di Swarga Suites Bali Berawa adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan Pelayanan *Semi-Buffer Breakfast* oleh Waiter/ss Ketumbar Bistro di Swarga Suites Bali Berawa.
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh Waiter/ss serta solusinya dalam memberikan pelayanan *Semi-Buffer Breakfast* Ketumbar Bistro oleh Waiter/ss di Swarga Suites Bali Berawa.

2. Manfaat penulisan

Manfaat yang didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mahasiswa mengenai dunia perhotelan khususnya di bidang *Food and Beverage Service*.
- 3) Mahasiswa diharapkan mampu memahami Pelayanan *Semi-Buffer Breakfast* oleh Waiter/ss Ketumbar Bistro di Swarga Suites Bali Berawa.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi dan referensi yang dapat digunakan sebagai perbandingan antara teori dan praktik yang didapat di kampus dengan yang ada di lapangan.
- 2) Digunakan sebagai tolak ukur dalam proses pembelajaran di kampus dan sebagai acuan pembuatan tugas akhir para mahasiswa.
- 3) Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *F&B Service* khususnya pada pelayanan *semi-buffet breakfast*.

c. Perusahaan

Sebagai bahan acuan yang diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada perusahaan dalam meningkatkan pelayanan *semi-buffet breakfast* agar dapat memuaskan para tamu dan

akan berdampak baik bagi perusahaan di minggu-minggu berikutnya.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan Tugas Akhir. Beberapa metode yaitu sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan pengamatan terhadap suatu obyek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian Satori & Komariah (2021).

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung. Observasi dilakukan secara langsung terlibat dalam pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh waiter/ss ketumbar bistro di Swarga Suites Bali Berawa. Dengan mencatat hal-hal penting yang berkaitan dengan tugas akhir.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti Slamet (2021).

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan

mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pemimpin restoran dan staf terkait dengan pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh waiter/ss ketumbar bistro di Swarga Suites Bali Berawa.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan Nazir (2021).

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca, mengutip dari sumber – sumber atau buku serta jurnal sebagai referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Analisis data merupakan salah satu proses yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan terkumpul guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap. Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu pengumpulan data dengan mendeskripsikan keadaan yang diamati secara mendalam dengan cara melakukan observasi, wawancara dan studi kepustakaan mengenai pelayanan *semi-buffet breakfast*.

Ketajaman dan ketepatan dalam penggunaan alat analisis menentukan keakuratan pengambilan kesimpulan, kegiatan analisis data merupakan kegiatan yang tidak dapat diabaikan begitu saja dalam proses penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil uraian diatas disimpulkan bahwa Swarga Suites menggunakan standar operasional prosedur yang dianggap unik karena menggunakan pelayanan *semi-buffet breakfast* yang merupakan gabungan antara dua (2) tipe sarapan yaitu *buffet* dan *ala carte* dan gabungan antara dua (2) tipe pelayanan yaitu *table service* dan *buffet service*, dalam memberikan pelayanan *semi-buffet breakfast* dibagi menjadi 3 tahap, yaitu: tahap persiapan (*preparing*), tahap pelayanan (*servng*) dan tahap penutup (*closing*).

Dalam memberikan pelayanan *semi-buffet breakfast* tentunya tidak luput dari kendala yang dihadapi, diantaranya pelayanan yang kurang maksimal dikarenakan terbatasnya jumlah waiter/ss pada saat musim ramai, hal ini dapat diatasi oleh pihak manajemen hotel dengan menambah jumlah tenaga kerja seperti daily worker maupun trainee dan terbatasnya jumlah peralatan makan (*cutleries*), untuk mengatasi hal tersebut waiter/ss dapat mencuci dan meng-*polish cutleries* di sela-sela waktu *breakfast* selain itu pihak manajemen hotel dapat menambah jumlah *cutleries* untuk mengantisipasi kurangnya *cutleries* saat musim ramai.

B. Saran

Berdasarkan uraian di atas, berikut saran penulis yang bertujuan sebagai masukan kepada pihak hotel yaitu untuk meningkatkan pelayanan

dengan menambah jumlah waiter/ss yang bekerja di Ketumbar Bistro khususnya untuk *morning shift* agar waiter/ss yang bekerja dapat dengan fokus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan *job desk* nya. Selain itu, perusahaan juga dapat menambah jumlah alat makan (cutleries) sebagai antisipasi saat musim ramai.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Danayanti, A., & Pariwisata, J. (2022). *Pelayanan Semi Buffet Breakfast Oleh Waiter Pada Ketumbar Bistro Di Hotel The Haven Suites Bali Berawa.*
- Umi Budiyani, S., Rajin Aryana, N., & Suarja, I. K. (N.D.). *Penerapan Green Action Oleh Staff Frontoffice Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.*
- Nitariani, N. M. (N.D.). *Tugas Akhir Penanganan Pelayanan Breakfast Oleh Waiter Di Donbiu Restaurant Pada Padma Resort Legian.*
- Nur'aeni, I., & Pariwisata, J. (2022). *Pelayanan Dinner Dengan A'la Carte Menu Oleh Waiter Di Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali.*
- Rumagesan, S., Ketut Bagiastuti, N., Agung, G., Krisna, M., & Sari, K. (N.D.). *Penerapan Green Practices Pada Food & Beverage Department Di Fox Hotel Jimbaran.*
- Widiatmika, W. (2023). *Tugas Akhir Pelayanan Private Tamansari Breakfast Package Oleh Staf Food & Beverage Service Di Hotel Amankila Karangasem.*
- Putri, I. S., & Yuliana. (2018). Kepuasan Tamu tentang Breakfast di Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukit Tinggi. *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*, 84.
- Putri, I. S., & Yuliana. (2018). Kepuasan Tamu tentang Breakfast di Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukit Tinggi. *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*, 84.
- Oka, I. M., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Edi, F. R. (2016). *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. Yogyakarta: LeutikaPrio