

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ITALIAN BUFFET DINNER
PADA DON BIU RESTAURANT DI PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
I GEDE OVA MASDIAWAN

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ITALIAN BUFFET DINNER
PADA DON BIU RESTAURANT DI PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
I GEDE OVA MASDIAWAN
2115823314

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN ITALIAN BUFFET DINNER
PADA DON BIU RESTAURANT DI PADMA RESORT LEGIAN

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
I GEDE OVA MASDIAWAN
2115823314

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ITALIAN BUFFET DINNER
PADA DON BIU RESTAURANT DI PADMA REASORT
LEGIAN**

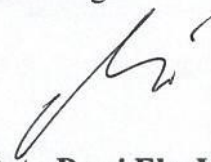
Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali Pada hari Jumat, 19 Juli 2024

Pembimbing I



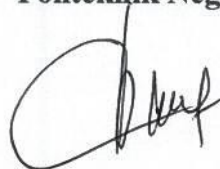
Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par
NIP.198407202008122002

Pembimbing II



Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd
NIP.198901042023212030

Mengetahui
Ketua Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Neger Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ITALIAN BUFFET DINNER PADA DON BIU RESTAURANT DI PADMA REASORT LEGIAN

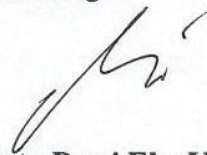
Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali Pada hari Jumat, 19 Juli 2024

Pembimbing I



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par
NIP.198407202008122002

Pembimbing II



Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd
NIP.198901042023212030

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

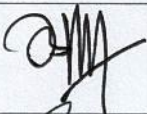




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP.198409082008122004

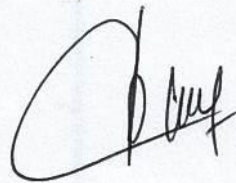
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ITALIAN BUFFET DINNER PADA DON BIU RESTAURANT DI PADMA REASORT LEGIAN

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
D-III Prehotelan Politeknik Negeri Bali Pada hari Jumat, 19 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par NIP. 198407202008122002	
Anggota	Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd	
Anggota	Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.,M.Par NIP. 196510202000121001	

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



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 19901112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gede Ova Masdiawan
Nim : 2115823314
Program studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul:

PELAYANAN ITALIAN BUFFET DINNER PADA DON BIU RESTAURANT DI PADMA REASORT LEGIAN

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagai mesestinya.

Gianyar, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Gede Ova Masdiawan
NIM : 2115823314
PS : DIII Perhotelan
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 *italian buffet dinner* pada Don Biu Restaurant di Padma Resort Legian dapat di terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *italian buffet dinner* pada Don Biu Restaurant di Padma Resort Legian serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 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 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 Kaprodi D3

Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, Selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir
6. Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd., Selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan penulisan Tugas Akhir
7. Ibu Ita Selaku *Human Resource Manager* Padma Resort Legian yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk bergabung mencari data guna melengkapi Tugas akhir.
8. Bapak Subrata Selaku *outlet head* yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan pengumpulan data untuk Proposal Tugas Akhir
9. Bapak Arya Selaku Supervisor yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan pengumpulan data untuk Poposal Tugas Akhir
10. Bapak dan ibu dosen yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Made Arta dan Ibu Ni Kadek Sukanti selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan proposal inni

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. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan tugas akhir

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.

Gianyar, Januari 2024

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan.....	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. F&B Service Departement	13
C. Pramusaji.....	13
D. Restoran.....	15
E. Menu	19
F. Pelayanan	20
BAB III	24
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi dan Sejarah Padma Resort Legian.....	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Padma Resort Legian.....	26
C. Struktur Organisasi Padma Resort Legian	41
BAB IV	45
PEMBAHASAN	45

A. Pelayanan Italian Buffet Dinner pada Don Bui Restaurant di Padma Resort Legian.....	45
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	55
BAB V.....	57
PENUTUP.....	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
Lampiran	

DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1 TIPE KAMAR	26
TABEL 3. 2 JENIS-JENIS RESTAURANT	27
TABEL 3. 3 PENJUALAN BALLROOM VENUE	27
Tabel 3.4 THE SPA VENUE.....	28
TABEL 3. 4 ROMM FACILITIES.....	29

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3. 1 LOGO PADMA RESORT LEGIAN	24
GAMBAR 3. 3 DELUXE ROOM	30
GAMBAR 3. 4 DELUXE-LAGOON VIEW ROOM.....	31
GAMBAR 3. 5 DELUXE CHALET	31
GAMBAR 3. 6 PEMIERE DOUBLE DOUBLE ROOM.....	32
GAMBAR 3. 7 FAMILY ROOM.....	32
GAMBAR 3. 8 GARDEN CLUB CHALET	33
GAMBAR 3. 9 LAGOON ACCESS ROOM	33
GAMBAR 3. 10 JUNIOR SUITE ROOM.....	34
GAMBAR 3. 11 STUDIO SUITE	34
GAMBAR 3. 12 BALCONY SUITE-ONE BEDROOM	35
GAMBAR 3. 13 BALCONY SUITE-TWO BEDROOM	35
GAMBAR 3. 14 DALUXE SUITE	36
GAMBAR 3. 15 PRESIDENTIAL SUITE.....	36
GAMB 3. 16 DON BIU RESTAURANT	38
GAMBAR 3. 17 TENKAI JAPANESE NIKKEI RESTAURANT	38
GAMBAR 3. 18 THE DELI RESTAURANT	39
GAMBAR 3. 19 THE BARONG POLL BAR AND CAFFE.....	39
GAMBAR 3. 20 SERUNI SUNKEN BAR	40
GAMBAR 3. 21 STRUKTUR ORGANISASI F & B SERVICE	42

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri Perhotelan merupakan salah satu komponen dari sektor pariwisata yang mendapat perhatian besar dari pemerintah Indonesia, karena merupakan salah satu penghasil devisa negara dari pariwisata yaitu dengan menjual industri jasa. Selain itu juga industri pariwisata bermanfaat menjaga kelestarian alam dan kebudayaan. Sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman, industri perhotelan tidak hanya sarana tempat tinggal sementara bagi orang-orang yang melakukan perjalanan tetapi sudah berkembang lebih jauh ke arah tuntutan pemenuhan kebutuhan manusia lainnya seperti makan, minum, olahraga, rekreasi, konvensi, jamuan serta pesta pernikahan, Soveswoyo (2019).

Pulau Bali merupakan pulau yang terkenal dengan budaya, adat istiadat, dan tradisi yang beraneka ragam. Bali mempunyai daya tarik tersendiri baik dari segi keindahan alam, keramahan penduduk maupun kebudayaan yang tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat yang berciri sosial religius. Kebudayaan Bali merupakan bagian dari kebudayaan Indonesia yang sudah dikenal keunikannya hampir diseluruh belahan dunia. Keunikan tersebut dikarenakan kebudayaan Bali didasarkan atas kepercayaan keagamaan yang kuat, yaitu kepercayaan agama Hindu. Jiwa kebudayaan Bali dapat dikatakan berdasar pada agama Hindu dan lembaga adat istiadat sebagai wadahnya (Widiasih, (2017). Bali mempunyai keunikan yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan adalah masyarakat yang masih berpegangan pada tradisi-tradisi kuno yang tersebar di berbagai pelosok

desa di Bali. Terkait dengan kebudayaan dan Agama tersebut, masyarakat Bali memiliki tradisi yang beraneka ragam. Tradisi adalah suatu proses pewarisan atau penerusan norma-norma, adat istiadat, serta kaidah-kaidah. Setiap daerah di Bali memiliki kekhasan tradisi, misalnya seperti tradisi ngerebeg di Kabupaten Gianyar, tradisi nyakan diwang di Kabuapten Buleleng, dan tradisi megibung di Kabupaten Karangasem (Dewi, (2016).

Pengembangan pariwisata harus didukung oleh semua aspek dan fasilitas-fasilitas pendukung pariwisata lainnya seperti tempat penginapan (sarana akomodasi misalnya hotel, villa, dan lain-lain), restaurant, travel agen, money changer, alat transportasi, infrastruktur serta destinasi pariwisata yang ditawarkan kepada wisatawan. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah berkaitan dengan ancaman kerusakan lingkungan akibat dari operasi dan keberadaan berbagai fasilitas pariwisata, seperti; hotel, villa, restoran, artshops, biro perjalanan dan fasilitas penunjang lainnya, Evita (2012).

Padma Resort Legian merupakan hotel *Deluxe* berbintang lima yang berlokasi di Jl. Padma No.1 Legian, Kuta. Resort ini berada di bawah naungan PT. Puri Zuqni. Padma Resort Legian merupakan *rebranded name* dari Hotel Padma Bali yang berubah nama sejak tahun 2009. Padma Resort Legian memiliki beberapa departemen yang menunjang operasional hotel guna memberikan pelayanan yang maksimal, Departement tersebut yaitu: *Human resource Department, Sales and Marketing Department, Reservation Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Loss Preventuon Department, Engineering Department, Spa and Recreation Department* dan

Accounting Departement. Setiap departemen memiliki hubungan antara satu dengan lainnya, guna untuk kelancaran oprasional Padma Resort Legian.

Salah satunya adalah *deparment* yang berperan penting dalam oprasional adalah *Food And Beverage Service Departement*. *Food and Beverage Service Departement* pada Padma Reasort Legian memiliki dua Bar pada *Swimming Pool* dan tiga jenis *Restaurant*, diantaranya Seruni Pool Bar, The Barong Pool and Caffee. Adapun *Restaurant* yang terdapat pada Padma Resort Legian yaitu Don Biu Restaurant, The Deli dan *Japaniase Nikkei Restaurant*. Masing-masing Outlet tersebut baik itu di Bar ataupun di Restaurant memiliki menu dan cara penyajian yang berbeda-beda, sesuai dengan konsep *Bar* dan *Restaurant* tersebut.

Pada Don Biu Restaurant menyajikan masakan internasional, Eropa, dan Asia yang terletak dekat dengan *lobby* serta merupakan *main restaurant* dari Padma Resort Legian. Don Biu Restaurant dibuka untuk *breakfast* pada pukul 06.30 WITA-10.30 WITA, dan *Dinner* dibuka mulai 18.30 WITA-21.30 WITA. Don Biu Restaurant memiliki 468 *Seating capacity* dan memiliki macam-macam *Event Buffet Dinner* setiap hari, dari hari Senin (*Italian Buffet Dinner*), Selasa (*Surf and Turf*), Rabu (*Balinise Buffet Dinner*), Kamis (*Surf and Turf*), Jumat (*Tropical BBQ Buffet Dinner*), Sabtu (*Surf and Turf*), Minggu (*Surf and Turf*). Pelayanan *Buffet Dinner* pada Don Biu Restaurant merupakan konsep pelayanan yang sangat efektif, dimana pelayanan *buffet dinner* dapat melayani tamu cukup banyak dalam satu kurun waktu yang singkat, dengan mempergunakan pramusaji yang jumlahnya relatif sedikit. Selain itu makanan ditata dengan rapi dari *appatizer*, *soup*, *main course* dan *dessert* tamu dapat dengan mudah untuk mencari makanan.

Pelayanan Italian *Buffet Dinner* harus sesuai dengan *Standard Operating Procedures* guna untuk meminimalisir kendala-kendala seperti: *Complain*, kecelakaan kerja, dan efisien waktu. Pelayanan *Dinner* dimulai dari *Welcoming The Guest*, *Seating The Guest*, *Escorting The Guest*, *Provide Menu*, *Taking Order*, *Serving Beverege* hingga proses *Billing*. *Italian buffeett dinner* merupakan salah satu jenis *buffet dinner* yang ada pada Don Biu Restaurant. Pada Italian buffet dinner menggunakan sistem *semi AlaCarte*, yaitu tamu bisa mengambil makanan di atas meja *buffet* selain itu ada pertunjukan *live cooking* yang dapat disaksikan langsung oleh tamu berupa memasak berbagai jenis pasta dengan dilengkapi topping keju parmesan. Selain itu, tamu juga mendapatkan aneka macam *dessert* pada meja *buffet* seperti *panna cotta*, *turtufo*, *gelato* dan *aneka cake berlapis keju*. Tamu juga dapat memesan makanan dan minuman lainnya yang disediakan pada menu *Ala Carte*. Harga dari Italian Buffet Dinner yaitu Rp.420.000.00 di tambah 10% *government service*. Jenis tamu yang sering ikut dalam Italian buffet dinner yaitu tamu dari mancanegara yaitu Eropa, Asian dan Domestik.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Tugas Akhir yaitu “pelayanan *italian buffet dinner* pada Don Biu Restaurant Di Padma Resort Legian”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *italian buffet dinner* pada Don Biu Restaurant di Padma Resort Legian?

2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *ptalian buffet dinner* pada Don Biu *Restaurant* di Padma Reasort Legian?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Aadapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul pelayanan *italian buffet Dinner* pada Don Biu *Restaurant* di Padma Reasort Legian adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan *italian buffet dinner* pada Don Biu *Restaurant* di Padma Reasort Legian.
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi Pada pelayanan *italian buffet dinner* pada Don Biu *Restaurant* di Padma Reasort Legian.
2. Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:
- a. Mahasiswa
 - 1) Merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar
 - 2) Mampu membandingkan antara teori yang di dapatkan di kampus dengan kondisi yang terjadi di industry dalam menangani pelayanan *Buffet Dinner*.
 - b. Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar
 - 1) Hasil penulisan proposal ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi dan pembelajaran mengenai materi pelayanan *italian*

buffet Dinner di Padma Resort Legian

2) Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar dapat mengukur kemampuan dan pengetahuan mahasiswa dalam mengembangkan pelayanan *buffet dinner*

c. Perusahaan

Pihak hotel dapat meningkatkan pelayanan kepada tamu terkait dengan pelayanan *italian buffet dinner*.

D. Metode Penulisan

1) Metode Pengumpulan Data

Untuk mempermudah pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dalam menyusun Tugas Akhir, maka penulis mencari data dengan menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan metode observasi dilakukan penulis dengan cara melakukan pengamatan dan terlibat langsung dalam pelayanan *Italian Buffet Dinner* pada Don Biu Restaurant di Padma Resort Legian. Metode ini dibantu dengan mencatat hal-hal yang diperlukan saat dan sebelum *operational* pelayanan *Italian Buffet Dinner*, Langkah-langkah dalam *Italian Buffet Dinner* dan cara mengatasi berbagai hambatan yang sering diterima pada pelayanan *Italian Buffet Dinner*.

b. Metode Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan *Departement Food and Beverage Service* seperti *Outlet Head*, *Supervisor* dan *Captain*, untuk mendapatkan data yang lebih akurat dalam konteks Pelayanan *Italian Buffet Dinner* dan

cara menangani kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan. *Buffet Dinner*

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan sangat membantu penulis untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir, Penulis mendapatkan data dengan cara membaca dari berbagai sumber Studi kepustakaan seperti jurnal ilmiah, buku dan karya ilmiah.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penulis Menggunakan metode dan teknik berupa penelitian secara deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan data-data yang didapatkan dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Padma Resort Legian. Penulis juga menjelaskan secara deskriptif tentang permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam Pelayanan *Italian Buffet Dinner* Pada *Don Biu Restaurant*.

Penyajian hasil analisis dengan cara formal dan informal, metode penyajian hasil analisis dengan cara formal merupakan suatu metode atau Teknik menggunakan kata-kata yang jelas dengan Bahasa yang resmi. Metode penyajian hasil dengan cara informal merupakan metode menggunakan kalimat table seperti: table gambar, table harga dan table venue guna mendeskripsikan data

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan menjelaskan kesimpulan dan saran dari pembahasan Pelayanan Italian Buffet Dinner pada Don Biu Restaurant di Padma Resort Legian Adapun Kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan Italian *buffet dinner* pada Don Biu Restaurant di Padma Resort Legian, maka penulis dapat menyimpulkan:

1. Pelayanan *Italian buffet dinner* pada Don Biu Restaurant di Padma Resort Legian dibagi menjadi tiga tahapan yaitu: tahap persiapan, tahap pelayanan dan tahap penutupan (*closing*).

Pada tahap persiapan dibagi menjadi dua yaitu, persiapan diri dan persiapan alat kerja. Dalam persiapan diri *waiter/s* harus memperhatikan personal grooming dari rambut sampai kaki. Sedangkan pada persiapan alat kerja *waiter/s* harus menyiapkan peralatan seperti, menyiapkan *cutteleris*, *guest list*, *tray service*, *stand beverege* dan *table set up*.

Kemudian dilanjutkan dengan tahap pelayanan mulai dari *welcoming guest*, *seating the guest*, *open the napkin*, *presenting the beverage and food*, *taking order beverage and food*, *adjusting cutleries*, *presenting beverage and food*, *presenting bill*, *leaving guest and say thank you*, *clear up table*, and *set up table*.

Setelah tahapan pelayanan selesai, dilanjutkan dengan tahapan penutup (*closing*), diantaranya *clear up table* dan *preparation* untuk *breakfast* besok. Dalam tahap penutupan *waiter/s* harus melakukan *polishing* pada peralatan makan, *waiter/s* juga menyiapkan *tag breakfast*, *stand rindik* dan *stand egg*.

Dalam pelayanan *Italian buffet dinner* terdapat kendala yang dihadapi, yaitu: lambatnya penyajian makanan yang datang pada saat kunjungan ramai, dikarenakan waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan suatu hidangan yang cukup lama dan kurangnya penguasaan menu, cara mengatasinya yaitu dengan cara bertanya langsung ke *staff kitchen* atau memminta *Supervisor* untuk menerangkan secara langsung kepada tamu.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan *Italian buffet dinner* di Don Biu Restaurant pada Padma Resort Legian, maka ada beberapa saran yang dapat diperhatikan untuk kelancaran operasional saat *dinner* berlangsung yaitu:

1. Pada saat kunjungan ramai metode *first in first out* perlu dilakukan untuk memperlancar operasional pelayanan, metode ini digunakan ketika orderan yang datang lebih awal harus lebih awal dihidangkan kepada tamu sehingga bisa meminimalisir *complaint* dari tamu.
2. *Waiter/s* harus mengetahui *product knowledge* yang ada di *restaurant* agar dapat menjelaskan kepada tamu mengenai menu-menu yang ada di *restaurant*. *Product knowledge* dapat berupa pemahaman terhadap jenis makanan, bahan-bahan makanan, rasa, dan metode memasak.

Bentuk *product knowledge* dapat dilakukan dengan cara *waiter/s* dilibatkan dalam proses *food trial* dan *food tasting* semua menu yang ada di *restaurant* agar semua *waiter/s* mengetahui bahan-bahan yang dipergunakan, metode memasak, dan rasa dari semua menu yang akan disajikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amerta, I. Made Suniastha(2019). *Pengembangan Pariwisata Alternatif*. Scopindo Media Pustaka.
- Andini, Fisya Belda, and Ervina Nur Amaliasari *EDUTURISMA 5.1* (2020). *Analisa Dimensi Pelayanan Butler Dalam Melayani Tamu Vip Pada Hotel X."*
- Aprileny, Imelda, Putri Nur Arifiani, and Jayanti Apri Emarawati *IKRAITH-EKONOMIKA 5.3* (2022): 108-116. *Pengaruh Variasi Menu, Store Atmosphere Dan Citra Restoran Terhadap Keputusan Pembelian* (Studi Konsumen: Restoran Bijin Nabe By Tsukada Nojo Plaza Senayan, Jakarta.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Evita, Rossi, I. Nyoman Sirtha, and I. Nyoman Sunartha. *Dampak perkembangan pembangunan sarana akomodasi wisata terhadap pariwisata berkelanjutan di bali*. *Jurnal Ilmiah Pariwisata 2.1* (2012): 109-222.
- Fadli, A., Asfianti, V., Khairani, R., Sihombing, E. H., & Pakpahan, D. R. *Kecemasan Karyawan Hotel Dampak Pandemi Covid 19 Dan Stres Kerja*.
- Mertayasa, I. KETUT (2016). *ASUHAN KEPERAWATAN PADA KLIEN WS DENGAN PERUBAHAN PERSEPSI: HALUSINASI PENDENGARAN DI RUANG ARIMBI RSJ PROVINSI BALI*.
- Mirna, Ni Wayan Liana Dian, I. Nyoman Kanca, and A. A. Arthajaya Politeknik Negri Bali, 2023. *Pelayanan Table D'hote Menu kepada Tamu Domestik oleh Waiter/Waitress di Puri Gangga Resort & Spa*. Diss.
- Nifati, N. H., & Purwidiani, N. D. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Restaurant Terakota Café Verwood Hotel and Serviced Residence Surabaya*. *Jurnal Tata Boga, 7(2), 1-8*.
- Nurhasanah, Nurul Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, 2021. *Penerapan E-Book Sebagai Media Pendidikan Dalam Pemilihan Makanan Jajanan Pada Pengunjung Food Court Polkesyo*.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Sari, Novita, and Ade Perdana Siregar (2019) *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains) 4.2*: 368-374. *Pengaruh Food Quality, Price, Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Pada Restoran Aneka Rasa Jambi Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening."*
- Simarmata, Iin Kalsam Diss. Universitas Quality, 2020. *Analisis Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Staff Pt. Airasia Indonesia Bandara Kualanamu Medan*.

Tangian, (2019) *Analisis potensi daya tarik wisata kota manado. Seminar Nasional Komunitas dan Kota Berkelanjutan*. Vol. 1. No. 1.

Trisnawati, (2014). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGGAJIAN KAYAWAN BERBASIS WEB PADA PT. AKSES NUSA KARYA INFRATEK*. *Jurnal Komputer Bisnis*, 5(2).

Soeswoyo, Dina Mayasari. *Kontribusi sektor pariwisata dan realisasi rencana induk pembangunan kepariwisataan kota*. *Jurnal Sosial Humaniora* 10.2 (2019).

Wahyuningsih, Sri (2019). *Pengaruh pelatihan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan*. *Warta Dharmawangsa* 13.2.