

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER
EVOLUTION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY
SHERATON BALI UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Bayu Sentana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER
EVOLUTION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY
SHERATON BALI UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Bayu Sentana
NIM. 2115823041**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER EVOLUTION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

**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 Gede Bayu Sentana

NIM. 2115823041

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER EVOLUTION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

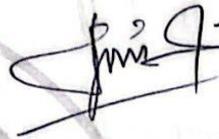
Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali, Pada hari Selasa, 13 Agustus 2024

Pembimbing I,

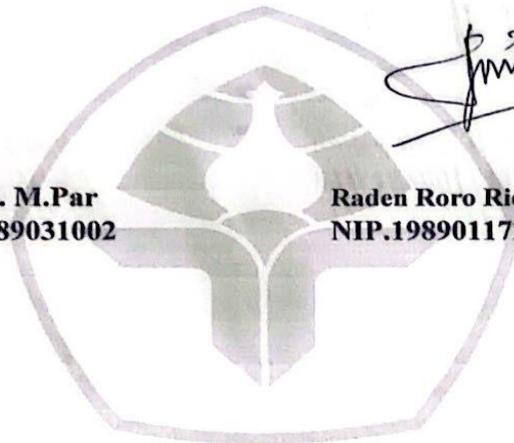
Pembimbing II,



Solihin, SST Par. M.Par
NIP.196206121989031002



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



JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP.198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER EVOLUTION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 13 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Solihin, SST.Par., M.Par NIP. 196206121989031002	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia Dewi, M.Pd NIP. 198912252022032007	
Anggota	Drs. I Wayan Pugra, M.Par NIP. 196312312000031002	

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



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



**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

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gede Bayu Sentana

NIM : 2115823041

Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER EVOLUTION RESTAURANT
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN**

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,

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



I Gede Bayu Sentana

NIM. 2115823041

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Waiter Evolution Restaurant Di Four Points By Sheraton Bali Ungasan” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan “Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Waiter Evolution Restaurant Di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan”. serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi DIII 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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekertaris 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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Solihin, SST Par. M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Made Resna Wijaya, selaku Training Manager/Human Resource Manager Four Points by Sheraton Bali, Ungasan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Kadek Adi Astina Putra selaku Restaurant & Bar Manager yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staf food beverage product yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

10. I Made Budana dan Ni Wayan Eka Murtini selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	6
1. Tujuan Penulisan	7
2. Manfaat Penulisan	7
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	8
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	8
2. Metode dan Analisis Data	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel	11
1. Pengertian Hotel	11
2. Klasifikasi Hotel	12
B. Food & Beverage Department	15
C. Pengertian dan Jenis Restaurant	17
1. Pengertian Restaurant	17
2. Jenis – jenis Restaurant	17
D. Pengertian Dan Jenis Menu	21
1. Pengertian Menu	21

2. Jenis – jenis menu	22
E. Pengertian Buffet Breakfast	25
F. Pengertian Waiter/Waitress	26
G. Pengertian Pelayanan	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	28
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel	28
1. Lokasi	28
2. Sejarah Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan	29
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Four Points by Sheraton Bali, Ungasan	31
1. Bidang Usaha	31
2. Fasilitas Hotel	33
C. Struktur Organisasi Four Points by Sheraton Bali, Ungasan	37
BAB IV PEMBAHASAN	44
A. Pelayanan Buffet Breakfast oleh Waiter Evolution Restaurant di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan	44
B. Kendala yang dihadapi dan solusinya	53
BAB V PENUTUP	56
A. Simpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis – jenis kamar di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.....	30
Tabel 3.2 Jenis – jenis Restoran dan Bar	31
Tabel 3.3 Jenis – jenis Meeting Room.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Four Points By Sheraton Bali, Ungasan	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.....	36
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food & Beverage	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Breakfast List

Lampiran 2 Gambar Food Tag Makanan Tradisional

Lampiran 3 Gambar Meja Buffet Breakfast

Lampiran 4 Gambar Egg Station & Noodle Station

Lampiran 5 Gambar Jam Station & Pastry Bakery Station

Lampiran 6 Gambar Coffee Station

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehadiran hotel sangat penting untuk mendukung sektor pariwisata karena hotel adalah tempat wisatawan beristirahat dan bersenang-senang. Hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang menyediakan jasa profesional, sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi para wisatawan. Hotel Fours Points by Sheraton Bali Ungasan merupakan salah satu hotel *resort* bintang empat yang berlokasi di Jl. Raya Uluwatu Banjar Giri Dharma, Ungasan. Jarak dari bandara internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 25 menit dengan menggunakan kendaraan bermotor. Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan berada dekat dengan GWK (Garuda Wisnu Kencana), Pantai Melasti dan, Pura Uluwatu.

Setiap kamar hotel memiliki tata pencahayaan yang tepat dan konsep modern. Beberapa tipe kamar yang ada di Four Points by Sheraton Bali Ungasan, seperti Superior King, Superior Twin, Deluxe Garden King, Deluxe Garden Twin, Deluxe Bay View King, Deluxe Bay View Twin, Deluxe Bay View Pool Access King, Deluxe Bay View Pool Access Twin, Executive Suite, Royal Suite. Four Points by Sheraton Bali Ungasan juga memiliki beberapa fasilitas tambahan, seperti Restoran, Bar, MICE Facilities, Pandawa Ballroom, Family Pool, Infinity Pool, Escape Spa, Fitness Center, Kids Club dan Rama Shinta Chapel. Four Points by Sheraton Bali Ungasan memiliki beberapa *department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda untuk mencapai tujuan perusahaan diantaranya; Front Office

Department, Housekeeping Department, Human Resource Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department dan Food and Beverage Department.

Salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab atas makanan dan minuman adalah Food and Beverage. Departement ini merupakan penghasil pendapatan kedua setelah kamar. Setiap karyawan di departement ini harus meningkatkan mutu makanan dan minuman serta pelayanan. Food and Beverage dibagi menjadi dua bagian departemen salah satunya adalah restoran. Restoran merupakan sebuah tempat yang menyajikan makanan dan minuman lengkap dengan berbagai fasilitas yang nyaman sehingga para tamu yang datang akan merasa betah saat menyantap hidangan. Four Points By Sheraton Bali Ungasan memiliki restoran bernama Evolution Restaurant.

Evolution Restaurant terletak di lantai lima. Restaurant ini memiliki pemandangan yang indah yaitu Teluk Jimbaran dan Patung Garuda Wisnu Kencana. Evolution Restaurant merupakan *outlet* yang dipergunakan untuk *Breakfast, Lunch dan Dinner*. Restaurant ini menyajikan Indonesian Food dan Western Food dengan jumlah kapasitas 200 *sitting*. Evolution Restaurant terbagi menjadi dua section yaitu *indoor* dan *outdoor*. Jam operasional *Restaurant* untuk *Breakfast* dimulai pada 06.30 -10:30, lunch sendiri dimulai pada jam 12.00 - 15.00 dan *dinner* biasanya dimulai dari jam 18.00 - 22.30. Pelayanan *breakfast* yang diterapkan di Four Points by Sheraton Bali Ungasan adalah *Buffet Breakfast*.

Buffet Breakfast adalah salah satu jenis utama layanan makan di ruang makan di mana hidangan secara keseluruhan, dari hidangan pembuka hingga hidangan penutup, disajikan dan diatur dengan rapi di atas meja *buffet* atau meja hidang yang panjang, dan para tamu bebas mengambil dan melayani sendiri hidangan mereka secara keseluruhan atau sebagian, dibantu dan dilayani oleh *chef* yang berdiri di belakang meja *buffet* selama jamuan makan berlangsung. *buffet breakfast* merupakan pelayanan makan pagi dengan cara menghidangkan hidangan secara lengkap yang terdiri dari *appetizer*, *maincourse*, *dessert* dan *beverage* seperti; *juice*, *coffee*, and *tea* dimana wisatawan yang memesan bisa langsung mengambil sendiri piring dan peralatan makan untuk kemudian mengambil makanan yang diinginkan.

Buffet breakfast disini juga memiliki keunikan dimana memberikan nuansa tropis dan pemandangan yang indah berupa laut atau lanskap Bali yang menakjubkan selama menikmati *breakfast indoor* maupun *outdoor* dan memiliki pilihan makanan Indonesia, seperti lontong sayur, tahu bacem, dan gado – gado yang diganti setiap harinya. Yang memiliki ciri khas cita rasa rempah Indonesia menjadikan setiap suapannya sebagai pengalaman yang tak terlupakan. Di hotel, pelayan yang menawarkan menu *buffet* menawarkan pengalaman makan yang lebih fleksibel dan memberikan tamu kesempatan untuk memilih makanan yang mereka suka. Karena *waiter* restoran berhubungan langsung dengan pelanggan, seorang *waiter* yang terampil dan profesional diperlukan untuk memberikan layanan bermutu. Seorang *waiter* restoran tidak hanya harus menyediakan makanan dan minuman kepada pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga

harus memahami tugas dan tanggung jawabnya karena peran mereka sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di restoran.

Beberapa studi yang mengangkat topik tentang prosedur pelayanan *buffet* telah dilakukan. Dalam tugas akhirnya, I Putu Juwita Rosdiana (2023) melakukan observasi tentang Prosedur Pelayanan *Buffet* Pada Menu Indonesia *Breakfast* di Tirta Restaurant Prama Sanur Beach. Tugas akhir di atas menjabarkan tentang prosedur pelayanan *Breakfast* pada Menu Indonesian *Breakfast* yang ditetapkan di Prama Sanur Beach dan kendala-kendala yang dihadapi pelayan pada Menu Indonesian *Breakfast* yang disajikan di Prama Sanur Beach. Tugas akhir yang dilakukan oleh I Putu Juwita Rosdiana menjelaskan bahwa langkah dalam pelayanan *breakfast buffet*, dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu, tahap persiapan, tahap pelaksanaan operasional yang memiliki standar pelayanan seperti *Welcoming the guest or greeting the guest, Asking for room number, Escort the guest, Prepare cutleries food the guest, Serving drink, Taking care of guest satisfaction, Clear-up, Billing, Thanking the guest*, dan tahapan yang terakhir adalah *closing breakfast*.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh I Kadek Tresna Ariawan (2023) melakukan observasi tentang Pelayanan Semi Buffet Breakfast Oleh Waiter Atau Waitress di Hotel Komaneka at Bisma Ubud. Tugas akhir diatas menjabarkan tentang pelayanan semi *buffet breakfast* yang ada di hotel Komaneka at Bisma Ubud dan permasalahan yang dihadapi dan bagaimana upaya dalam mengatasi pelayanan semi *buffet breakfast* yang ada di hotel Komaneka at Bisma Ubud. Tugas akhir tersebut menjelaskan bahwa pelayanan *breakfast* di hotel Komaneka at Bisma Ubud dapat dibagi menjadi dua tahapan yaitu Tahap persiapan dan Tahap

pelaksanaan. Tahap pelaksanaan ini memiliki beberapa tahap lagi di antaranya yaitu *welcoming the guest, check guest in house list, asking for the table, eskorting the guest, ekplaning stand buffet breakfast, asking coffee or tea, serve menu for main dish, pouring ice water, serve coffee or tea, taking order for main dish, taking order for main dish, serve main dish, check guest satisfacion, clear up, crumbing down, billing, asking for the payment, thanking for the guest, reseting the table.*

Perbedaan dari dua penelitian di atas dengan peneliti yaitu, penelitian yang dilakukan oleh I Putu Juwita Rosdiana (2023), penelitian berfokus pada prosedur pelayanan *buffet* untuk menu sarapan Indonesia di Tirta Restaurant, Prama Sanur Beach. Penelitian ini mengidentifikasi tahapan prosedur mulai dari persiapan, pelaksanaan operasional dengan standar pelayanan yang ketat, hingga penutupan layanan, serta menguraikan kendala yang dihadapi pelayan. Dan penelitian yang dilakukan oleh I Kadek Tresna Ariawan (2023) di Hotel Komaneka at Bisma Ubud berfokus pada pelayanan semi *buffet breakfast* dan mengidentifikasi permasalahan serta upaya penanganannya. Penelitian ini membagi pelayanan menjadi dua tahapan utama: persiapan dan pelaksanaan, yang mencakup berbagai langkah mulai dari menyambut tamu hingga mengatur pembayaran. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih mendetail dalam setiap interaksi pelayan dengan tamu. Mulai dari menyambut tamu, mengecek nomor kamar, mengantar tamu ke meja, menjelaskan sistem *buffet*, menawarkan minuman, mengecek ketersediaan makanan dan piring, hingga melayani pembayaran dengan tiga metode berbeda (tunai, kartu kredit, charge kamar). Perbedaan menonjol terletak pada tingkat detail dan fokus penelitian, di mana Rosdiana memberikan gambaran umum dan kendala,

dan penelitian yang dilakukan oleh Kadek Ariawan lebih terfokus pada identifikasi masalah dan langkah-langkah spesifik dalam pelayanan semi *buffet*, sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti memberikan rincian prosedur pelayanan dan interaksi spesifik dengan tamu, selain itu juga memberikan rincian yang lebih luas pada aspek pelayanan pada setiap aspek pelayanan buffet breakfast.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik mengangkat judul “Pelayanan *Buffet Breakfast* oleh *Waiter Evolution Restaurant* di *Hotel Fours Points by Sheraton Bali Ungasan*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan *buffet breakfast* oleh *Waiter Evolution Restaurant* di *Four Points By Sheraton Bali, Ungasan*?
2. Kendala – kendala apa sajakah yang dihadapi dalam pelayanan *buffet breakfast* oleh *Waiter Evolution Restaurant* di *Four Points By Sheraton Bali, Ungasan*?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Buffet Breakfast* oleh *Waiter Evolution Restaurant* di *Four Points by Sheraton Bali Ungasan* adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mengetahui pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* Evolution Restaurant di Four Points by Sheraton Bali Ungasan.
- b. Untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi dalam pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* Evolution Restaurant di Four Points by Sheraton Bali Ungasan dan cara mengatasinya.

2. Manfaat Penulisan

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

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- 2) Sebagai pengetahuan tambahan dibidang *food & beverage service*
- 3) Meningkatkan kemampuan dan pengetahuan di bidang *food & beverage*, khususnya pada bagian pelayanan untuk kepuasan tamu

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.
- 2) Sebagai bahan bacaan untuk mahasiswa di lingkungan Politeknik Negeri Bali Bagaimana cara melayani tamu di setiap hotel.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan meninjau secara cermat dan langsung terkait dengan pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* evolution restaurant di Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya secara langsung kepada pemimpin *restaurant* dan staf terkait dengan pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* di Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari, membaca dan mempelajari buku, laporan serta literatur yang relevan terkait topik/permasalahan yang dibahas seperti: Buku jurnal Kepariwisata, dan internet. Data dari studi literatur meliputi data konsep hotel, jenis – jenis hotel, pengertian restaurant, serta pelayanan breakfast oleh *waiter*.

2. Metode dan Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah Teknik analisis deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis data ini penulis menggunakan Teknik formal dan informal. Penyajian data secara formal adalah penyajian hasil analisis yang berupa penyampaian dengan *table*, grafik, gambar yang berkaitan dengan pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan, Sedangkan penyajian data secara informal adalah penyajian hasil analisis dengan uraian kata – kata. Menyajikan data dengan hasil analisis menggunakan data seperti tanda baca dan gambar dapat memperjelas tentang pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* di Hotel Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.

BAB V

PENUTUP

E. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* Evolution Restaurant di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *waiter* melakukan tiga tahapan pokok yaitu:

1. Tahapan persiapan (*preparing*)

tahapan ini penting dilakukan untuk memperlancar kegiatan yang akan dilakukan, adapun persiapan yang dilakukan *waiter* yaitu persiapan diri dan persiapan operasional.

2. Tahapan pelayanan (*servicing*)

tahapan ini yaitu menyambut dan memberi salam kepada tamu, mengecek ketersediaan makanan, minuman dan piring di meja *buffet*, dan melayani pembayaran.

3. Tahapan penutup (*closing*)

tahapan ini terdiri dari melakukan *last call* dan melakukan *clear up* di meja *buffet*.

Dalam memberikan pelayanan *buffet breakfast* tentunya tidak terlepas dari kendala yang dihadapi oleh *waiter* diantaranya:

1. Terbatasnya jumlah peralatan makan, hal ini bisa diatasi *waiter* dengan cara menambah peralatan makan, mencuci dan mem-*polish cutleries* di sela-sela waktu *breakfast* selain itu pihak manajemen hotel dapat menambah jumlah *cutleries* saat musim ramai.

2. Keterlambatan pelayanan akibat makanan yang disiapkan cukup lama, hal ini bisa diatasi dengan cara memberikan pelatihan yang tepat kepada staf dapur dan waiter untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam proses memasak dan pelayanan. Selain itu, penggunaan teknologi dalam sistem pemesanan dapat membantu mempercepat komunikasi antara waiter dan dapur, sehingga pesanan dapat diproses dengan lebih cepat.

Evolution Restaurant memberikan waktu *breakfast* dengan durasi yang cukup lama mulai dari pukul 6 – 11 pagi, dimana tamu memiliki banyak waktu untuk menikmati waktu sarapan, selain itu dengan banyaknya pilihan hidangan maka tamu dapat menikmati dengan nyaman, selain itu Evolution Restaurant tidak membatasi pengambilan hidangan dan sangat fleksibel terhadap permintaan tamu. Hasilnya system pelayanan *buffet breakfast* mendapat respon yang sangat baik dari tamu dan membentuk citra positif sehingga menarik minat pengunjung hotel kembali.

F. Saran

Setelah melakukan praktik kerja lapangan selama 6 bulan di Evolution Restaurant, penulis banyak menemukan pengalaman, khususnya dalam bidang Food and Beverage Service. Melalui pengalaman ini, penulis hendak menyampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan buffet breakfast kepada tamu, yaitu sebagai berikut:

1. Pada saat melayani tamu. Tamu harus menunggu cukup lama karena kurangnya peralatan makan. Untuk menghindari kurangnya peralatan makan yang ada di

Evolution restoran maka penulis menyarankan *waiter* dapat mencuci dan meng-*polish* *cutleries* di sela-sela waktu breakfast dan pihak manajemen hotel dapat menambah peralatan makan dan *cutleries* untuk mengantisipasi kurangnya *cutleries* saat musim ramai.

2. Pada saat keterlambatan pelayanan akibat makanan yang disiapkan cukup lama, dapat dihindari dengan memberikan pelatihan yang tepat kepada staf dapur dan *waiter* untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam proses memasak dan pelayanan. Selain itu, penggunaan teknologi dalam sistem pemesanan dapat membantu mempercepat komunikasi antara *waiter* dan dapur, sehingga pesanan dapat diproses dengan lebih cepat dan meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar tim juga sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pesanan ditangani dengan baik dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyasa, I. B. P., & Citra, I. P. A. (2014). Partisipasi Masyarakat Lokal Dalam Pengembangan Ekowisata Di Desa Pemuteran. *Media Komunikasi Geografi*, 15(2).
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Pradapa, S. Y. F., Luziana, B., Aulia, W. M., & Anindita, M. (2024). PEMANFAATAN PRODUK PASTRY YANG TIDAK TERKONSUMSI DALAM DISPLAY BREAKFAST. *Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis*, 6(2).
- Ardiyanto, Fathoni Budi. "Peran kerja food and beverage department dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu Hotel Agas Internasional Solo." (2012).
- Asmara, D., Suroto, A., & Puji, A. T. (2011). Studi Tentang Pengaruh Tingkat Pengalaman Kerja Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bagi Waiter Waitress Food And Beverage Service di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 7(1), 19-42.
- Firdaus, W. A., & Jatmiko, H. (2023). Pelayanan Lunch oleh Waiter dan Waitress pada Nusantara Restaurant di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 8-8.

- Apandi, N. D., & Baharta, E. (2015). Tinjauan Tentang Penyajian Buffet Breakfast Di Harris Hotel And Convention Bandung. *eProceedings of Applied Science*, 1(3).
- Belia, P. S. B. S., & Polisda, Y. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30-38.
- Ayuningtyas, R. A. (2019). Penerapan Prinsip 3R (Reduce, Reuse, Recycle) Dalam Pengelolaan Sampah Di Restoran Cepat Saji Kfc Yogyakarta Dalam Era Go-Food (Studi Kasus Restoran Cepat Saji Kfc Sudirman).
- Idawati, L., & Simanjuntak, M. R. A. (2016). Identifikasi Faktor-Faktor Utama Penyebab Keterlambatan Pelaksanaan Konstruksi Proyek Budget Hotel di Jakarta.
- Nugroho, F. Z. (2019). Standar Pembersihan Kamar Oleh Room Attendant Di Ascott Waterplace Surabaya Residence (Doctoral dissertation, Politeknik NSC Surabaya).
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar operasional prosedur room service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15-21.
- Firdaus, W. A., & Jatmiko, H. (2023). Pelayanan Lunch oleh Waiter dan Waitress pada Nusantara Restaurant di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 8-8.

- Apandi, N. D., & Baharta, E. (2015). Tinjauan Tentang Penyajian Buffet Breakfast Di Harris Hotel And Convention Bandung. *eProceedings of Applied Science, 1*(3).
- Kusdinar, A. B., Riyadi, D., & Asriyanik, A. (2020). Implementasi Algoritma Apriori Pada Penyusunan Menu Makanan Rumah Makan Prasmanan. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 6*(2).
- 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.
- Siti, M. H. (2022). Penerapan Metode Rekayasa Menu (Menu Engineering) Untuk Menentukan Klasifikasi Menu Item Pada Sejalan Coffehouse Kabupaten solok (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT).
- Vasilakakis, K., & Sdrali, D. (2023). Supplier selection criteria in the Greek hotel food and beverage divisions. *Journal of Hospitality and Tourism Insights, 6*(2), 447-463.