

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN AJENGAN BUFFET DINNER  
BALINESE CULTURE AND CUISINE  
OLEH PRAMUSAJI DI EDEN GARDEN  
THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Ayu Fitria Aprilianti**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN AJENGAN BUFFET DINNER  
BALINESE CULTURE AND CUISINE  
OLEH PRAMUSAJI DI EDEN GARDEN  
THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Ayu Fitria Aprilianti  
NIM. 2115823011**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN AJENGAN BUFFET DINNER BALINESE CULTURE AND CUISINE OLEH PRAMUSAJI DI EDEN GARDEN THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS**

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 Made Ayu Fitria Aprilianti  
NIM. 2115823011**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN AJENGAN BUFFET DINNER BALINESE CULTURE AND CUISINE OLEH PRAMUSAJI DI EDEN GARDEN THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada , 23 Juli 2024

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



**Kanah, S.Pd., M.Hum**  
NIP. 197004121998022001

Pembimbing II,



**Solihin, S.ST.Par., M.Par.**  
NIP. 196206121989031002

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan



**Kadek Dwi Prapnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP. 199011112022032009

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN AJENGAN BUFFET DINNER  
BALINESE CULTURE AND CUISINE  
OLEH PRAMUSAJI DI EDEN GARDEN  
THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Kamis, 15 Agustus 2024

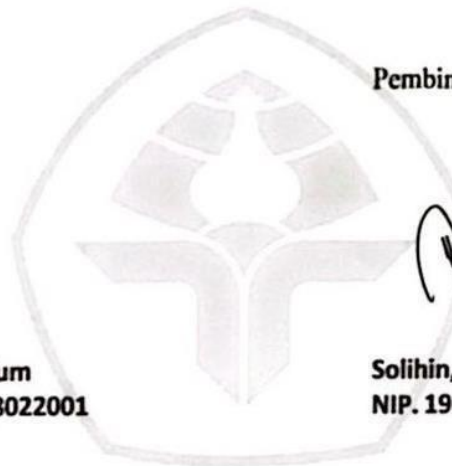
Disetujui oleh :

Pembimbing I,

**Kanah, S.Pd., M.Hum**  
**NIP.197004121998022001**

Pembimbing II,

**Solihin, S.ST.Par., M.Par.**  
**NIP. 196206121989031002**



Mengetahui,

**Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali**



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

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN AJENGAN BUFFET DINNER BALINESE CULTURE AND CUISINE OLEH PRAMUSAJI DI EDEN GARDEN THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi  
D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kanah, S.Pd., M.Hum NIP. 197004121998022001	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd NIP. 198912252022032007	
Anggota	I Ketut Suja, S.E., M.Si NIP. 196412311990031031	

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



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



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 (punting) Fax. 701128  
Laman : pariwisata.pnib.ac.id | email : perhotelan@pnib.ac.id

POLITEKNIK NEGERI BALI

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Ayu Fitria Aprilianti  
NIM : 2115823011  
Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

Pelayanan Ajengan Buffet Dinner Balinese Culture And Cuisine Oleh  
Pramusaji Di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort And Villas

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,



*Ni Made Ayu Fitria Aprilianti*  
Ni Made Ayu Fitria Aprilianti  
NIM. 2115823011

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul **PELAYANAN AJENGAN BUFFET DINNER ALINESE CULTURE AND CUISINE OLEH PRAMUSAJI DI EDEN GARDEN THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Ajengan Buffet Dinner Balinese Culture and Cuisine oleh Pramusaji Di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort and Villas 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 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 Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.



pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proposal Tugas Akhir ini.
6. Solihin, SST.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proposal Tugas Akhir ini.
7. Ibu Eki Rini Wijayanti, selaku Training Manager/Human Resource Manager The Mulia, Mulia Resort & Villas yang telah memberikan arahan dan informasi mengenai hotel.
8. Bapak I Nyoman Arya Nata selaku banquet operation manager yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi terkait pelayanan banquet.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Made Suwatra dan Ibu Ni Made Sari, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan 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 laporan 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

<b>SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	4
D. Metode Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Hotel .....	8
B. Food and beverage Department .....	12
C. Pengertian Restoran.....	14
E. Pengertian Banquet.....	15
F. Pengertian Pelayanan.....	15
G. Sequence Of Service.....	16
H. Pengertian Set-up Table .....	18
J. Pengertian Buffet.....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAN .....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Mulia, Mulia Resort & Villas.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Mulia, Mulia Resort & Villas .....	24
C. Struktur Organisasi .....	32

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Penyajian Hasil Observasi .....	40
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya .....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A. Simpulan.....	58
B. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis jenis kamar di The Mulia Bali.....	24
Tabel 3. 2 Jenis-jenis kamar di Mulia Resort.....	25
Tabel 3. 3 Jenis jenis kamar di Mulia Villas.....	25
Tabel 3. 4 Jenis jenis restoran di The Mulia.....	27
Tabel 3. 5 Jenis jenis restoran di Mulia Resort.....	27
Tabel 3. 6 Jenis jenis restoran di Mulia Villas.....	28
Tabel 3. 7 Jenis jenis Wedding Venue .....	29
Tabel 3. 8 Jenis jenis Ballroom .....	29



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Basic Table setting .....	19
Gambar 2. 2 Standard Table Setting .....	19
Gambar 2. 3 Elaborate Table Setting .....	20
Gambar 3. 1 Logo The Mulia, Mulia Resort & Villas .....	22
Gambar 3. 2 The Earl Suite .....	26
Gambar 3. 3 The Cafe Retoran .....	28
Gambar 3. 4 Venue Eden Garden .....	29
Gambar 3. 5 Ruang Treatment Mulia SPA .....	30
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi The Mulia, Mulia Resort & Villas .....	32
Gambar 4.1 Standar Grooming Ajengan Dinner .....	42
Gambar 4.2 Table Set Up Ajengan Dinner .....	43
Gambar 4.3 Persiapan peralatan ajengan dinner .....	44
Gambar 4.4 Persiapan ice water .....	45
Gambar 4.5 Jamu making process .....	53
Gambar 4.6 canang sari crafting .....	55
Gambar 4.7 fruit carving .....	55

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

The Mulia, Mulia resort and Villas merupakan salah satu hotel terkenal dikawasan sawangan, Nusa Dua selatan. Memiliki berbagai fasilitas yang tersedia. Salah satu fasilitas yang memberikan pendapatan bagi hotel yaitu restoran. Beberapa restoran yang terdapat di The Mulia, Mulia Resort & Villas yaitu: The Cafe, Soleil, Living Room, The Lounge, Cascade Lounge, Table 8, dan Edogin. Masing-masing restoran tersebut memiliki keunikan tersendiri dari segi konsep, hidangan makanan, atau pelayanan. The Mulia, Mulia Resort & Villas, menjadi salah satu hotel yang terbaik didunia Karena kemewahan fasilitas dan keindahan resortnya. Selain itu, pelayanan makanan dan minuman juga dilaksanakan pada hari tertentu seperti *special event* dan *wedding party* yang diselenggarakan oleh *banquet section*, *section* ini merupakan salah satu *section* di *food and beverage department*.

*Banquet* merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertugas untuk menangani kegiatan-kegiatan seperti jamuan makan atau pesta yang diselenggarakan oleh pihak luar ataupun dari pihak hotel itu sendiri. *Banquet section* memberikan pelayanan makanan dan minuman pada acara yang sudah dipesan dan direncanakan oleh orang yang bersangkutan dalam suatu acara, yang terdiri dari: *MICE*, *family gathering*, dan *wedding party*. *Banquet* di The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua -

Bali merupakan salah satu jenis usaha yang menjadi penghasil terbesar di hotel. Salah satu *event* yang mendapat penghasilan tinggi adalah Ajengan Dinner yang diselenggarakan disalah satu garden The Mulia.

Ajengan merupakan makan malam bernuansa Bali. Di Bali ajengan diartikan sebagai makanan, menyajikan pilihan menu yang menarik bagi wisatawan yang datang dari berbagai ciri has daerah Bali. Ajengan hanya bisa dinikmati setiap hari jumat dari pukul 18:00 sampai dengan 22:00 di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali. Untuk para pramusaji hanya mendapatkan 1 *Shift* yairu dari pukul 15:00 sampai dengan 23:00. Sebelum *dinner* para pramusaji harus mempersiapkan segala kebutuhan dan keperluan untuk dinner agar berjalan dengan lancar. Makan malam ini sangatlah diminati oleh wisatawan asing bahkan beberapa tamu yang menginap hanya untuk menikmati Ajengan dinner. *Dinner* ini disajikan dengan *buffet service* dengan pilihan makanan khas bali seperti lawar, olahansayur urab, sate lilit, dan tum. Selain itu, setiap diadakan ajengan inirata-rata pendapatan yang diperoleh berkisar 50-85 juta per-malam, maka dariitu *event* ini memberikan pemasukan yang cukup besar bagi hotel setiap minggunya dari pada *event romantic dinner* yang diadakan setiap hari kamis.

Event Ajengan di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali memiliki 2 pilihan yaitu paket alkohol dan non alkohol yang dimana menu utamanya adalah hidangan khas Bali. Makan malam ini tergolong unik karena tamu yang datang akan disuguhkan dengan musik khas Bali, pembuatan canang, pembuatan jamu, hingga pembuatan aksara Bali pada lontar. Selain itu,

sambil menikmati hidangannya tamu akan disuguhkan dengan tari Bali seperti Tari Panyembrama, Cendrawasih, Oleg Tamulilingan, dan Tari Baris. hal tersebut yang menjadikan Ajengan memiliki ciri khas tersendiri untuk kepuasan tamu yang datang.

Menurut (Kadek & Damaiyanti, 2023) pada observasinya mengenai “Pelayanan Semi Buffet Dinner oleh Pramusaji Grain Restaurant di Hilton Bali Resort” dimana pada laporan ini menjelaskan mengenai *semi buffet dinner* yang diadakan setiap hari dengan internasional menu. Selain itu pada pelayanan ini juga menyediakan *a’la carte* menu untuk tamu-tamu yang ingin memilih makanan diluar dari *buffet dinner*.

Pada laporan (Gusti Komang Putra Andean, 2022) yang telah melakukan observasi mengenai “Penanganan Dinner Buffet Banquet Service *Wedding Party* di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali” dimana pada laporan ini menjelaskan mengenai pelayanan pada suatu wedding dinner dengan pelayanan *buffet service* dimana tamu dibebaskan untuk mengambil makanan apapun yang diinginkan dan sepuasnya atau sering disebut dengan *all you can eat package* dengan menu yang menyesuaikan permintaan tamu. Wedding dinner ini dilaksanakan pada hari-hari tertentu yang di adakan sesuai dengan venue The Mulia Bali.

Berdasarkan kedua sumber yaitu (Gusti Komang Putra Andean, 2022) persamaan yang didapat yaitu di hotel dan departemen yang sama, penerapan SOP juga memiliki kesamaan dari segi persiapan dan pelayanan hampir sama dengan Ajengan Balinese Buffet Dinner. Sedangkan dengan (Kadek &



Damaiyanti, 2023) memiliki persamaan yaitu hanya ada pada pelayanan buffet dinner.

Berdasarkan hal tersebut dimana pelayanan *buffet dinner* dengan *balinese culture* ini sangat diminati oleh wisatawan dan memiliki harga jual yang tinggi dan memerlukan penanganan yang berkualitas, maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Pelayanan Ajengan Buffet Dinner Balinese Culture And Cuisine Oleh Pramusaji Di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort & Villas.

## **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 ajengan buffet dinner balinese culture and cuisine oleh pramusaji di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort & Villas?
2. Hambatan apa sajakah yang dihadapi oleh pramusaji serta solusinya pada saat melayani ajengan buffet dinner balinese culture and cuisine oleh pramusaji di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort & Villas?

## **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**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu:

- a. Mendeskripsikan pelayanan ajengan *buffet dinner balinese culture and cuisine* oleh pramusaji di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort & Villas.
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh pramusaji serta solusinya dalam memberikan pelayanan ajengan *buffet dinner balinese culture and cuisine* oleh pramusaji di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort & Villas.

## 2. Manfaat Penulisan

- 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 ajengan buffet dinner balinese culture and cuisine oleh pramusaji di Eden Garden the Mulia, Mulia Resort & Villas.
- b. Bagi 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 *buffet dinner*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sehingga pramusaji terus melakukan pelayanan yang maksimal agar tamu merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.
- 2) The Mulia Bali diharapkan dapat mengambil tindakan yang sesuai dalam menangani hambatan-hambatan yang di hadapi oleh pramusaji ajengan *dinner*.
- 3) Sebagai acuan agar ajengan balinese *buffet dinner* mendapat memuaskan para tamu dan akan berdampak baik bagi perusahaan di minggu-minggu berikutnya.

**D. Metode Penulisan**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, digunakan beberapa metode untuk pengumpulan data yang berhubungan dengan Tugas Akhir. Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

**1. Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penyusunan Tugas Akhir sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan terlibat secara langsung dalam

memberikan pelayanan ajengan *buffet dinner balinese culture and cuisine* oleh pramusaji di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort & Villas.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai pimpinan restoran dan staf yang terkait dengan pelayanan ajengan *dinner balinese culture and cuisine* oleh pramusaji Eden Garden The Mulia, Mulia Resort & Villas.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca, mengutip dari sumber-sumber atau buku serta jurnal terkait dengan permasalahan yang dibahas.

## 2. Metode Analisis data dan Penyajian Hasil

Teknis analisis yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu memaparkan secara rinci proses atau tahapan-tahapan pelayanan ajengan *dinner balinese culture and cuisine* oleh pramusaji Eden Garden The Mulia, Mulia Resort & Villas.

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

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian di atas ajengan balinese buffet dinner merupakan suatu event yang dilaksanakan oleh banquet service dengan beberapa tambahan pramusaji dari masing-masing Food and beverage outlet di The Mulia Bali. Dengan mengangkat budaya dan makanan khas Bali dari berbagai daerah di Bali yang memiliki daya tarik sendiri. Ajengan balinese buffet dinner ini juga memberikan penghasilan yang cukup besar bagi perusahaan walaupun hanya dilaksanakan 1 hari dalam seminggu. Maka dari itu seluruh pramusaji diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu agar mendapatkan *good review* dari tamu. Dengan menerapkan SOP yang sudah ada di The Mulia, Mulia Resort and Villas maka seluruh pramusaji akan dapat memberikan pelayanan yang baik untuk tamu. Adapun prosedur pelayanan ajengan *balinese buffet dinner* oleh pramusaji Eden Garden The Mulia Bali dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu:

##### a. Tahapan pelayanan ajengan balinese buffet dinner

Melalui persiapan yang baik tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang baik yang akan diberikan kepada tamu. Tahap persiapan ini dapat dibagi menjadi 5 bagian, yaitu meliputi:

1. Persiapan diri, persiapan diri merupakan persiapan yang paling penting dilakukan karena jika seorang pramusaji tidak melakukan persiapan diri yang baik maka pramusaji akan terlihat tidak siap untuk bekerja maupun

melayani tamu, maka dari itu persiapan diri yang sudah sesuai dengan *standard grooming* sangatlah penting adanya agar pelayanan yang diberikan kepada tamu lebih maksimal dan tidak membuat tamu risih.

2. Persiapan peralatan dan area kerja, tahap ini merupakan tahap pertama dalam suatu *event* ataupun restoran sebelum memulai operasional. Mempersiapkan segala persiapan peralatan yang akan dilakukan pada saat pelayanan berlangsung harus disiapkan secara lengkap dan dalam keadaan bersih agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang bagus kepada tamu.
3. Tahapan pelayanan, pada tahap pelayanan pramusaji harus dalam keadaan yang memang sudah siap dan sudah mengikuti *breafing* sebelumnya agar operasional berjalan dengan lancar. Mulai dari penyambutan tamu pramusaji harus sesuai dengan SOP yang sudah ada di The Mulia, Mulia Resort and Villas.
4. Tahap closing, pada tahap merupakan tahap terakhir yang dilakukan sebelum *event* ditutup. Dimana seluruh pramusaji akan melakukan pembersihan di area kerja dan juga memastikan seluruh peralatan yang sudah digunakan pada saat *dinner* sudah dikembalikan ke *store* dalam keadaan bersih dan rapi agar pada saat penggunaan berikutnya dapat digunakan kembali dalam keadaan baik dan bersih.

## B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama 6 bulan menjalankan praktik kerja lapangan di hotel The Mulia, Mulia Resort and Villas, penulis mengamati bahwa pramusaji mendapatkan beberapa kendala dalam memberikan ajengan balinese buffet dinner kepada tamu karena jumlah pramusaji yang terbatas dan banyaknya section yang harus dijaga.

Untuk mengatasi hal tersebut penulis dapat memberikan saran yang bertujuan sebagai masukan kepada pihak hotel. Dengan menambah jumlah pramusaji pada pelayanan ajengan dinner baik itu *support* ataupun staff *banquet* itu sendiri agar persiapan dan pembagian tugas lebih gampang, sehingga ajengan balinese buffet dinner dapat berjalan dengan lancar dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Setiawan. (2008). Tinjauan Umum Hotel Resor. *Hotel*, 1–60.
- Antara, I. K. (2018). Strategi Pengembangan Pariwisata Alternatif Di Desa Pelaga Kecamatan Petang Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 2(1). <https://doi.org/10.22334/jihm.v2i1.93>
- Batubara, I. F. S. (2022). Restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta. *E-Proceeding of Applied Science*, 8(6), 864–875.
- Ekawatiningsih, P. (2019). *Restoran*. Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional.
- Gusti Komang Putra Andrean. (2022). *Penanganan Set Menu Banquet Service Wedding Party Di the Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali*.
- Kadek, N., & Damaiyanti, M. (2023). *Tugas Akhir Pelayanan Semi Buffet Dinner Oleh Pramusaji Pada Grain Restaurant Di Hilton Bali Resort Politeknik Negeri Bali*.
- Komar, R. (2014). *Manajemen Perhotelan*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Melasari, & Indra, B. (2021). Peranan Banquet Dalam Penyelenggaraan Event Di Harris Hotel & Convention Malang. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas*, 1–26.
- Mertayasa. (2012). *Mertayasa*, (2014:2). Gramedia Pustaka Utama.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Rahayuningsih, H., & Aditya, B. (2017). Hidangan Buffet di Regular Event “Ramayana Night Market” Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 1(2), 28. <https://doi.org/10.22146/jpt.24969>



Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>

Yayu Indrawati. (2009). Persepsi Wisatawan Lanjut Usia Pada Fasilitas Akomodasi Dan Aktivitas Pariwisata Bernuansa Seni Budaya Di Desa Sanur. *Mudra Jurnal Seni Budaya*, 24(1), 148–162. <https://doi.org/10.31091/mudra.v24i1.1559>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI