

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER FRIDAY FAREWELL BUFFET  
OLEH WAITER/SS DI GOLDEN BEACH RESTAURANT  
PENINSULA BEACH RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Made Arik Suwarbawa**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER FRIDAY FAREWELL BUFFET  
OLEH WAITER/SS DI GOLDEN BEACH RESTAURANT  
PENINSULA BEACH RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Made Arik Suwarbawa  
NIM. 2115823172**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN DINNER FRIDAY FAREWELL BUFFET OLEH WAITER/SS DI GOLDEN BEACH RESTAURANT PENINSULA BEACH RESORT**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Made Arik Suwarbawa  
NIM. 2115823172**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER FRIDAY FAREWELL BUFFET  
OLEH WAITER/SS DI GOLDEN BEACH RESTAURANT  
PENINSULA BEACH RESORT**

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali  
pada hari Jumat, 02 Agustus 2024

Pembimbing I



**Dra. Made Ruki.,M.Par,  
NIP.196210061990102001**

Pembimbing II



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

Mengetahui  
Kordinator Program Studi D-III Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali



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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER FRIDAY FAREWELL BUFFET  
OLEH WAITER/SS DI GOLDEN BEACH RESTAURANT  
PENINSULA BEACH RESORT**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada Senin, 13 Agustus 2024

Pembimbing I,

**Dra. Made Ruki, M.Par.**  
NIP. 196210061990102001

Pembimbing II

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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



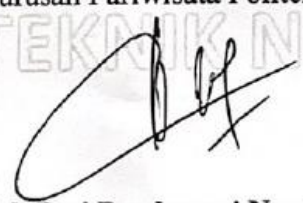
## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN DINNER FRIDAY FAREWELL BUFFET OLEH WAITER/SS DI GOLDEN BEACH RESTAURANT PENINSULA BEACH RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koodinator Program Studi Politeknik Negeri Bali pada Senin, 13 Agustus 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Dra, Made Ruki, M.Par NIP. 196210061990102001	
<b>Anggota</b>	Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si. NIP. 199204222022032311	
<b>Anggota</b>	Made Suardani, S.Pd., M.Par NIP.197303122002122002	

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

  
**Kadek 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 Made Arik Suwarbawa

NIM : 2115823172

Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN DINNER FRIDAY FAREWELL BUFFET  
OLEH WAITER/SS DI GOLDEN BEACH RESTAURANT  
PENINSULA BEACH RESORT**

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, 13 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



I Made Arik Suwarbawa

NIM. 2115823172

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul *Pelayanan Dinner Friday Farewell Buffet Oleh Waiter/ss Di Golden Beach Restaurant* Peninsula Beach Resort ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Pelayanan Dinner Friday Farewell Buffet Oleh Waiter/ss Di Golden Beach Restaurant* Peninsula Beach Resort.

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. Dra. Made Ruki, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Kanah, S. Pd., M. Hum .selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Ketut Sindu Parisuda selaku *Food & Beverage Service Manager* di Peninsula Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Komang Sumartini, selaku *Assistant General Manager* Peninsula Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Made Nurliani selaku *supervisor Restaurant* Peninsula Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh Staff Peninsula Beach Resort yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. Bapak I Wayan Matra dan Alm. Ibu Lina Farida, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

13. Keluarga dan teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penyusunan 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

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Hotel .....	9
B. <i>Restaurant</i> .....	11
C. <i>Buffet</i> .....	14
D. <i>Friday Farewell</i> .....	15
E. <i>Dinner</i> .....	15
F. <i>Waiter</i> .....	16
G. Pelayanan.....	17
H. <i>Menu</i> .....	22
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>25</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	25
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Perusahaan .....	26
C. Struktur Organisasi .....	31

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Penyajian Hasil Observasi <i>Dinner Friday Farewell Buffet</i> .....	34
B. Kendala- kendala yang Dihadapi saat Menangani Pelayanan Dinner Friday Farewell Buffet di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort dan Solusinya .....	47
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
A. Simpulan.....	49
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar di Peninsula Beach Resort .....27

Tabel 3. 2 Jenis-jenis *Restaurant* di Peninsula Beach Resort .....28



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Peninsula Beach Resort .....	25
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Peninsula Beach Resort.....	31
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Departement</i> .....	32
Gambar 4. 1 <i>Self Grooming and Preparation</i> .....	36
Gambar 4. 2 <i>Tray</i> .....	36
Gambar 4. 3 <i>Table runner red</i> .....	37
Gambar 4. 4 <i>Flower Vas</i> .....	37
Gambar 4. 5 <i>Cutleries and Napkin</i> .....	37
Gambar 4. 6 <i>Table Number</i> .....	38
Gambar 4. 7 <i>Plate</i> .....	38
Gambar 4. 8 <i>Note and Pen</i> .....	39
Gambar 4. 9 <i>Menu A'la Carte Golden Beach Restaurant</i> .....	39
Gambar 4. 10 <i>Set Up Table</i> .....	40



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Fasilitas Hotel .....	53
---	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Peninsula Beach Resort merupakan salah satu hotel bintang 4 yang terletak di kawasan Nusa Dua yang tepatnya di Jl. Pratama No 72 Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Bekerja sama dengan PT. Peninsula Marketing International, Peninsula Beach Resort dipasarkan dengan sistem *timeshare* atau semacam klub yang berafiliasi dengan interval International. Berbeda dengan hotel biasa, maka mayoritas tamu Peninsula Beach Resort adalah *members* (anggota) ataupun tamu dari pertukaran Interval International. Tamu yang ada di Peninsula Beach Resort kebanyakan adalah *repeater* atau tamu yang sudah pernah menginap kembali datang lagi, maka dari itu disebut dengan *members*. Peninsula Beach Resort juga memiliki beberapa department yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting Department* dan *Engineering Department* sebagai penunjang dalam operasionalnya.

Salah satu departemen yang paling berperan penting di hotel adalah *Food & Beverage Departemen*. *Food & Beverage Departemen* dibagi menjadi dua bagian dan memiliki keterikatan dalam melayani tamu yaitu *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage Product*. Salah satu departemen yang mengutamakan pelayanan ialah *F&B Service*. *F&B Service* adalah bagian dari tata hidangan yang menyajikan dan melayani tamu, mulai dari pemesanan makanan dan minuman sampai tamu

meninggalkan restoran. *F&B service* yang ada di Peninsula Beach Restort memiliki tugas dan tanggung jawab yang tidak jauh berbeda dengan hotel-hotel lainnya, yaitu sebagai penyaji makanan dan minuman bagi tamu hotel. Selain itu, Peninsula Beach Resort juga mempunyai *waiter/waitress* staff yang bertugas sesuai tugas serta tanggung jawab yang sesuai dengan *standard operating procedure* (SOP) yang ada di Peninsula Beach Resort. Ruang lingkup kerja *Food & Beverage Service* Departemen adalah restoran, *bar*, *in room dining* dan *banquet*. Peninsula Beach Resort memiliki beberapa *restaurant* seperti *Golden Beach Restaurant*, *Spot Bar* dan *Jaccaranda Restaurant*.

*Golden Beach Restaurant* merupakan salah satu *restaurant* yang ada di Peninsula Beach Resort. *Restaurant* ini menyajikan khusus Asian Menu yang melayani untuk *breakfast*, *lunch* dan *dinner*. Dalam penjualan makanan dan minuman, terdapat banyak sekali *event* yang dapat dinikmati oleh para tamu. Beberapa *event* yang dilayani oleh *F&B Service* yang ada di *Golden Beach Restaurant* adalah *Movie Night*, *Friday Farewell* dan *Sunday Member Gathering*. Dari beberapa *event* tersebut yang paling populer di kalangan tamu-tamu yang menginap adalah *Friday Farewell event*.

*Friday Farewell* adalah salah satu *event* yang ada di Peninsula Beach Resort yang diselenggarakan di setiap hari jumat pada malam pada pukul 19.00 – 21.00. *Event* ini menghadirkan *buffet* menu yang disajikan langsung dimeja *buffet* tersebut dengan sajian *special Indonesian Menu*. Tamu dapat mengambil hidangan dengan sendirinya dan sebanyak apapun yang disukai oleh para tamu. *Event Friday*

*Farewell* dibuat khusus untuk memberikan suatu pengalaman bagi para tamu karna *event* tersebut dibuat untuk perpisahan bagi tamu yang akan melakukan *check out* pada hari Sabtu atau Minggu. Kegiatan ini bermaksud agar tamu juga bisa merasakan keunikan atau kesan yang berbeda dari hotel-hotel lainnya maka diadakan *event Friday Farewell* ini. Keunikan tersebut berupa pementasan beberapa tarian Bali yakni Tari Puspan Jali, Panyembrahma dan Tari Joget Bumbung yang mengajak tamu untuk ikut serta menari bersama pada pementasan *event* ini. Guna mendapatkan kesan para tamu yang menikmati *event dinner* yang ada di *Golden Beach Restaurant* diperlukan kerjasama dan koordinasi antara *F&B Service* dan juga *F&B Product*. Selain itu perlu mengetahui prosedur pelayanan *Dinner Friday Farewell Buffet* serta diperlukannya juga pengetahuan terkait *standart operating procedure* (SOP) dalam pelayanan *buffet* menu oleh *waiter* ataupun *waitress* di *Golden Beach Restaurant* pada Peninsula Beach Resort.

Radityana (2022) telah melakukan observasi tentang “Pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* Oleh *Waiter/ss* di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas”, di mana pada laporan tersebut dijelaskan bahwa terdapat beberapa prosedur yang dilakukan oleh *waiter/waitress* dalam melayani tamu pada saat *dinner* dengan *buffet Service*. Prosedur yang dilakukan adalah menyambut tamu dan mengucapkan salam serta mengantarkan tamu ke tempat duduk dan memperkenalkan diri, menjelaskan *special menu* di *buffet*, menawarkan minuman, menulis pesanan tamu, menuangkan *ice water*, menyajikan minuman, menawarkan bantuan, melakukan *adjusting cutleries* kotor, memberikan *bill*, dan *clear up table* serta mengucapkan terima kasih ketika tamu



sudah selesai. Hambatan yang dialami saat dilakukan prosedur tersebut adalah misd-komunikasi antar *waiter/ss*, *waiter/ss* yang kurang menguasai bahasa selain bahasa inggris, kurangnya *briefing* saat memulai pekerjaan, terjadinya kesalahpahaman antara departemen lain.

Berbeda dengan Mahashidiari (2022) yang melakukan observasi tentang “Pelayanan Christmas *uffet dinner* oleh *Waiter/ss* Di Kwee Zeen Restaurant, Sofitel Bali Nusa DuaBeach Resort”, Prosedur pelayanan tamu Christmas dengan *buffet dinner* yang dilakukan adalah *welcoming guest* dan menanyakan nomer kamar sambil mengantarkan tamu ke meja yang mereka inginkan, setelah itu mempersilakan tamu untuk duduk, seorang *waiter/ss* akan melakukan *unfolding napkin* dan membawakan *ice water*, ketika tamu sudah selesai menikmati dinner, seorang *waitress* akan mengucapkan terima kasih kepada tamu, setelah itu *waitress* akan membersihkan peralatan yang kotor dan men-sanitizer meja yang telah digunakan agar dapat di-set up kembali. Beberapa hambatan yang dialami saat menerapkan prosedur tersebut adalah terjadinya *miss communication* pada saat melakukan *briefing* antara *leader* dan manager sehingga membuat informasi yang disampaikan oleh leader mengenai *opening Christmas Buffet Dinner* rancu, *waitress* mengalami kewalahan saat melayani tamu, *waitress* mendapatkan banyak *complaint* dari tamu karena kurangnya *equipment* di restoran.

Pelayanan *Buffet Dinner* di Peninsula Beach Resort belum dibahas sebelumnya, namun secara umum kedua tugas akhir yang ditulis oleh Radityana (2022) dan Mahashidiari (2022) sama-sama akan berkaitan dengan pelayanan *Buffet dinner*. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil

judul “Pelayanan *Dinner Friday Farewell Buffet* Oleh *Waiter/ss* Di *Golden Beach Restaurant* Penisula Beach Resort”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dari tugas akhir adalah:

1. Bagaimana Pelayanan *Dinner Friday Farewell Buffet* Oleh *Waiter/ss* Di *Golden Beach Restaurant* Penisula Beach Resort?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami *waiter/ss* dalam Pelayanan *Dinner Friday Farewell Buffet* Oleh *Waiter/ss* Di *Golden Beach Restaurant* Penisula Beach Resort?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

1. Tujuan Penulisan

Adapun Tujuan dari Penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Penulisan ini bertujuan untuk menjelaskan prosedur pelayanan *Friday Farewell Buffet* oleh *waiter/ss* di *Golden Beach Restaurant* Penisula Beach Resort.
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh *waiter/ss* dalam melayani tamu saat *Friday Farewell Buffet* di *Golden Beach Restaurant* Penisula Beach Resort.

2. Kegunaan Penulis

Adapun Kegunaan dari Penulisan Tugas Akhir ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk menambah pengetahuan mahasiswa Politeknik Negeri Bali di dunia kerja dalam bentuk nyata berupa masalah beserta penyelesaiannya.
- 2) Untuk menambah referensi dan memperkaya daftar pustaka yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memajukan Politeknik Negeri Bali di masa yang akan datang.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Dengan dilakukannya penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan *Friday Farewell Buffet* kepada tamu.
- 2) Untuk dapat menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan Politeknik Negeri Bali dalam pemenuhan tenaga kerja.

**D. Metode Penulisan**

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Menurut (Hasanah, 2016) observasi merupakan sebuah metode penelitian melalui kegiatan ilmiah empiris yang berdasarkan fakta-fakta di lapangan maupun teks, melalui pengamatan panca indra tanpa menggunakan manipulasi apapun. Sedangkan menurut (Ardiansyah et al.,

2023) observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung kepada partisipan serta objek kajian penelitian. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa observasi adalah teknik mengumpulkan data secara langsung dari lapangan. Dengan demikian, data dan informasi dalam tugas akhir ini dikumpulkan dengan melakukan pengamatan secara langsung pelayanan *Friday Farewell Buffet Oleh Waiter/ss* di *Golden Beach Restaurant* Peninsula Beach Resort.

b. Metode Wawancara

Menurut (Fadhallah, 2021) wawancara merupakan suatu komunikasi antara dua belah pihak atau lebih yang bisa dilakukan secara tatap muka dimana salah satu pihak berperan sebagai interviewer dan pihak lain berperan sebagai interviewee untuk mencapai suatu tujuan. Sejalan dengan hal tersebut, (Harahap, 2019) menyatakan bahwa wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber untuk memperoleh informasi. Dapat disimpulkan bahwa wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber yang dapat dilakukan secara tatap muka untuk mendapatkan suatu informasi. Untuk mendapatkan data atau informasi, penulis mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan responden seperti para staff dan tamu. Ada banyak pertanyaan yang dapat ditanyakan kepada para staff yaitu khususnya kepada *waiter/ss* mengenai apapun prosedur yang harus dilakukan *waiter/ss* ketika *preparing, serving,*

dan *closing restaurant*. Tidak hanya dengan *waiter/ss* tetapi dapat juga menanyakan kepuasan tamu, terhadap disediakan mengenai pelayanan, atau makanan dan minuman yang dihidangkan.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan atau studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara menelaah literatur, catatan, laporan terkait dengan permasalahan yang dikaji (Firmansyah et al., 2021). Berkenaan dengan hal tersebut, data yang diperlukan dalam tugas akhir ini dikumpulkan dengan cara membaca dan mengutip dari buku-buku serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan tugas akhir ini.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif adalah suatu teknik analisis data penelitian dengan menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan sebuah sampel penelitian (Nasution, 2017). Berkenaan dengan hal tersebut, teknik analisis deskriptif dijalankan dengan cara memaparkan prosedur pelayanan *Friday Farewell Buffet Oleh Waiter/ss Di Golden Beach Restaurant* Peninsula Beach Resort.

Teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan adalah penyajian verbal atau narasi dimana penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata atau kalimat yang jelas, tegas dan ringkas mengenai prosedur pelayanan *Friday Farewell Buffet Oleh Waiter/ss Di Golden Beach Restsauran* Peninsula Beach Resort.



dengan *charge to room*. *waiter/ss* akan menanyakan kepada tamu dengan mengucapkan “*alright sir/madam, how would you like to settle your bill, by cash, credit card, or charge to your room?*”. Jika tamu ingin melakukan pembayaran secara *cash*, maka *waiter/ss* akan mengambil uang yang telah diberikan oleh tamu dan menghitung uang tersebut terlebih dahulu di depan tamu agar sesuai dengan jumlah yang terdapat di dalam *bill*. Jika jumlah uang telah sesuai dengan jumlah pada *bill*, maka selanjutnya *waiter/ss* akan memasukkannya ke mesin kasir dan memberikan kembalian jika tamu memiliki kembalian beserta dengan *bill* yang berwarna putih sebagai bukti bahwa tamu telah membayar. Jika tamu ingin membayar dengan *charge to room* maka *waiter/ss* akan menunjukkan *bill* yang dimiliki tamu dan meminta tamu untuk mengisi nama, nomor kamar, dan tanda tangan tamu dengan mengatakan “*excuse me sir/madam, may I know your name, room number, and your sign, please?*” Jika tamu sudah terisi dengan baik dan benar, selanjutnya *waiter/ss* akan membawa kembali *bill* yang sudah ditanda tangani ke meja kasir untuk nanti akan diserahkan ke bagian *front office*.

Sedangkan jika tamu ingin membayar menggunakan kartu kredit (*credit card*) maka *waiter/ss* akan meminta *credit card* yang akan digunakan oleh tamu untuk membayar lalu memprosesnya dengan mesin EDC (*electronic data capture*). Setelah proses selesai, *waiter/ss* akan mengembalikan kartu kredit milik tamu beserta dengan *print out* bukti

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *Dinner Friday Farewell Buffet* Oleh *Waiter/ss* di *Golden Beach Restaurant* Peninsula Beach Resort, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa, Pelayanan *Dinner Friday Farewell Buffet* Oleh *Waiter/ss* di *Golden Beach Restaurant* Peninsula Beach Resort dimulai dari tamu tiba di restoran sampai dengan meninggalkan *restoran*. Oleh karena itu pelayanan *dinner* pada *Golden Beach Restaurant* dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

Dimana pada tahap persiapan yang dilakukan oleh *waiter/ss* adalah persiapan diri seperti menjaga kebersihan dan kerapian diri serta kelengkapan *uniform* yang akan digunakan ketika melayani tamu dan juga persiapan kerja dan peralatan, yaitu menyiapkan segala sesuatu untuk membantu kelancaran operasional seperti menyiapkan *tray, table runner red, flower vas, cutleries* dan persiapan operasional lainnya. Selanjutnya ialah tahap pelaksanaan yang dimulai dari tamu tiba di *Jacaranda Restaurant*, menikmati hidangan pada restoran, sampai dengan meninggalkan restoran. Tahap pelaksanaan yang di terapkan oleh *waiter/ss* di *Golden Beach Restaurant*, meliputi: *welcoming guest, seat the guest, taking order, serving the drink order, serving the food order, clear up, presenting the bill, thanking the guest*. Tahapan terakhir yaitu tahap penutup yang dilakukan pada saat pelayanan untuk *buffet dinner* telah berakhir. Pelayanan *buffet dinner* pada *Golden Beach Restaurant* berakhir pada pukul 21.00.

Selain itu, ada juga kendala-kendala yang dihadapi penulis saat menangani Pelayanan *Dinner Friday Farewell Buffet* Oleh *Waiter/ss* Di *Golden Beach Restaurant* Peninsula Beach Resort antara lain, kekurangan *waiter/ss* saat keadaan ramai, kedatangan tamu grup yang belum memiliki reservasi, kurangnya koordinasi antara *waiter/ss* dengan *staff kitchen*.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi ketika bertugas di *Golden Beach Restaurant*, maka penulis akan memberikan saran, sebagai berikut:

1. Perusahaan dapat menambah pekerja seperti *daily worker* atau *trainee* agar pada saat *occupancy* sedang ramai bisa bekerja secara maksimal.
2. Pihak *receptions* dapat menginformasikan lebih jelas kepada tamu terkait *event Friday farewell* ini untuk melakukan *booking* terlebih dahulu supaya *waiter/ss* bisa menyiapkan meja dan peralatan dengan maksimal.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah. *Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Assauri, S. (2016). Manajemen Operasi Produksi. In *ISLAMIKA* (Issue 1). PT. Raja Grafindo Persada. <https://doi.org/10.36088/islamika.v5i1.2447>
- Dharmawan, V., Conyting, F., & Rachmaniyah, N. (2018). Kajian Perilaku dan Interior Restoran Cepat Saji di Pusat Perbelanjaan. *Jurnal Desain Interior*, 3(2), 27–36.
- Ering, J. O., Poluan, R. J., & Sela, R. L. E. (2020). Hotel Resort di Tomohon Asitektur Neo Vernakular. *Jurnal Arsitektur Daseng*, 9(2), 234–242.
- Estrada, F. W. A., & Juhanda. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji Saat Theme Night Dinner Pada the Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1891>
- Fadhallah. (2021). *Wawancara*. Jakarta: UNJ Press.
- Firmansyah, M., Masrun, & Yudha, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Elastisitas: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159.
- Halawa, D. A. P. T., Sudargo, T., & Siswati, T. (2022). Makan Pagi, Aktivitas Fisik, dan Makan Malan Berhubungan Dengan Status Gizi Remaja di Kota Yogyakarta. *Journal of Nutrition College*, 11(2), 135–142.
- Hamidah, S., & Komariah, K. (2018). *Resep dan Menu*. Yogyakarta: Deepublish.
- Harahap, A. S. (2019). Teknik Wawancara Bagi Reporter dan Moderator di Televisi. *Komunikologi*, 16(1), 1–6.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *Jurnal At-Taqaddum*, 8(1), 21–46.
- Lopez-Minguez, J., Gómez-Abellán, P., & Garaulet, M. (2019). Timing of breakfast, lunch, and dinner. Effects on obesity and metabolic risk. In *Nutrients* (Vol. 11, Issue 11, pp. 1–15). MDPI AG. <https://doi.org/10.3390/nu11112624>
- Nasution, L. M. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 49–55.

- Nurhayati, N., & Irawan, M. C. (2022). Strategi Waiter/ss Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Queen Food Cianjur Jawa Barat. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 5(2), 22–30. <http://jurnal.akparada.ac.id/index.php/nusantara>
- Oka, I., & Winia, I. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Jakarta: Paramitha.
- Pramita, I. A. P. M., & Parma, I. P. G. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel Four Points BySheraton Bali Seminyak. *Jurnal Managemen Perhotelan Dan Praiwisata*, 3(2), 69–77.
- Rau, F. A., & Andriana, M. (2023). Perencanaan City Hotel di Jl. Gatot Subroto dengan Tema Arsitektur Modern. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 14354–14365.
- Sinaga, F. (2018). *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Slamet Supriyanto, & Lutfi Hendriyati. (2021). Analisa Pengaruh SOP ( Standard Operating Procedure ) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- Sutjiadi, M. A. (2023). Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Pelayanan di Sana Sini Restoran Hotel Pullman Jakarta Indonesia Thamrin (Studi Kasus Sesuai Hasil LQA Assessment Periode 2022). *Jurnal Managemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 9(3), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.3333/lbs.v9i3.44>
- Utama, I. G. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Williandani, M., Tambunan, I. B., & Gaol, R. N. L. (2022). Tinjauan Tentang Tugas dan Tanggung Jawab Greeter pada Restoran Nangroe Saka Hotel Medan. *Jurnal Akomodasi Agung*, 9(2), 81–91.