

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST  
OLEH WAITER/WAITRESS DI PADI RESTAURANT  
AYANA RESORT AND SPA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Fatimah Umbarani Agustina

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST  
OLEH WAITER/WAITRESS DI PADI RESTAURANT  
AYANA RESORT AND SPA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Fatimah Umbarani Agustina  
NIM. 2115823128

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS DI PADI RESTAURANT AYANA RESORT AND SPA BALI**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

Fatimah Umbarani Agustina  
NIM. 2115823128

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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST**  
**OLEH WAITER/WAITRESS DI PADI RESTAURANT**  
**AYANA RESORT AND SPA BALI**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Ahli Madya Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024



Disetujui,  
Dosen Pembimbing I

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

Badung, 20 Agustus, 2024  
Disetujui  
Dosen Pembimbing II

Ayu Dwi Yulianthi, SE.M.Si,Ak  
NIP.198507152010122002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali


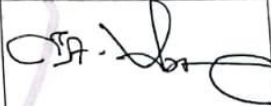



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par  
NIP.198409082008122004

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST  
OLEH WAITER/WAITRESS DI PADI RESTAURANT  
AYANA RESORT AND SPA BALI**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kanah, S.Pd.M. Hum NIP.197004121998022001	
Anggota	Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom NIP.196303231990031001	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. NIP.198912252022032007	

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA  
PRODI DIII PERHOTELAN**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fatimah Umbarani Agustina

NIM : 2115823128

Program Studi : D III PERHOTELAN

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST  
OLEH WAITER/WAITRESS DI PADI RESTAURANT  
AYANA RESORT AND SPA BALI**

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, 20 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Fatimah Umbarani Agustina

NIM. 2115823128

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. Restaurant .....	11
C. Breakfast .....	14
D. Buffet .....	16
E. Waiter/waitress/waiter/waitress.....	19
F. Pengertian pelayanan .....	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	20
A. Lokasi Ayana Resort And Spa Bali .....	20
B. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	21
C. Bidang usaha dan fasilitas Ayana Resort And Spa Bali .....	23
D. Struktur Organisasi .....	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
A. Pelayanan <i>Buffet Breakfast</i> Oleh Waiter/waitress di Padi Restaurant .....	42
B. Kendala Yang Dihadapi Pada Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Waiter/waitress.....	60
BAB V PENUTUP.....	61
a. Simpulan .....	61

b. Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
DAFTAR LAMPIRAN .....	65



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR TABEL

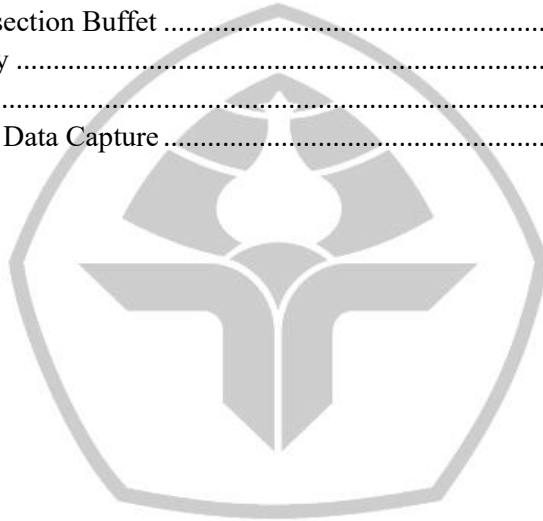
Tabel 1 Tipe kamar.....	23
Tabel 2 venue .....	31



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Ayana Resort And Spa Bali.....	21
Gambar 2 Struktur Organisasi F&B Service Department.....	36
Gambar 3 Grooming .....	43
Gambar 4 Membersihkan Meja dan Kursi.....	45
Gambar 5 membersihkan candle.....	45
Gambar 6 tissue, lap, table cleaner .....	46
Gambar 7 baby chair.....	46
Gambar 8 set up table .....	47
Gambar 9 Kids plate dan glass kids.....	48
Gambar 10 Peralatan section Buffet .....	49
Gambar 11 Symphony .....	53
Gambar 12 Bill.....	56
Gambar 13 Electronic Data Capture .....	57



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Fatimah Umbarani Agustina  
NIM : 2115823128  
Program Studi : D III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

### PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS DI PADI RESTAURANT AYANA RESORT AND SPA BALI

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 sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Fatimah Umbarani Agustina  
NIM : 2115823128  
PS : D III Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Allah SWT Tuhan yang maha esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan projek tugas akhir ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan proposal tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih 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 memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia S.Pd., M.Pd, selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

menempuh 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 arahan, bimbingan, saran serta dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam Laporan Tugas Akhir ini.
6. Ayu Dwi Yulianthi, S.E., M.Si.Ak, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam Laporan Tugas Akhir ini.
7. I Wayan Mandi Sudarma, selaku Human Resource Manager yang telah membimbing, mengarahkan serta memberikan motivasi kepada penulis selama melaksanakan PKL Ayana Resort And Spa Bali.
8. Seluruh Staff Ayana Resort And Spa Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak Ibu dosen Program Studi D III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Firman Firdaus dan Ni Nyoman Sukanti, 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 laporan Tugas Akhir ini.

Badung, Agustus 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ayana Resort And Spa Bali adalah salah satu hotel Bintang lima di Bali yang memiliki luas hingga 90 hektar. Ayana terbagi menjadi 3 Ayana Villas Bali, Ayana Segara, Rimba By Ayana. Ayana memiliki 372 kamar, suite dan villa sedangkan rimba memiliki 403 kamar *suite*. Dalam operasionalnya, hotel ini didukung oleh banyak departemen. Salah satunya, yaitu *Food and Beverage Department*. Departemen ini termasuk *department* penting dalam hotel ini karena *department* ini memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, Ayana juga memiliki 11 *Restaurant* sedangkan Rimba memiliki 4 *restaurant*. *Restaurant* yang terkenal dan selalu ramai adalah Padi *Restaurant*. *Restaurant* ini digunakan untuk melayani *breakfast* bagi tamu yang menginap.

Pada saat *breakfast* di Padi *Restaurant*, jika tamu mengalami kesusahan saat membawa makanannya karena terlalu banyak makanan yang dibawa oleh tamu, maka waiter/waitress akan menawarkan bantuan untuk membawakan makanan atau minuman ke meja tamu. Hal ini dikarenakan banyak tamu yang tidak mengetahui letak makanan di meja *buffet*. Peran waiter/waitress sangat dibutuhkan untuk mengambilkan makanan kepada tamu. Apabila tamu tidak ingin makanan yang disediakan di *buffet*, tamu juga bisa memilih *alacarte menu*. *A'la carte menu* tersebut terdapat banyak pilihan mulai dari *continental breakfast* American breakfast, Indonesian breakfast, Japanese breakfast dan wellness dengan jika terdapat tamu yang mengalami alergi terhadap suatu bumbu bisa pesan menu ini tapi di request bahan makanan yang tidak bisa dimakan oleh tamu / yang menjadi alergi tamu. Pada saat *buffet*, ketika terdapat tamu yang tidak sengaja menjatuhkan makanannya sehingga waiter/waitress

yang bertugas di *section* tersebut akan segera membersihkan agar tidak terjadinya hal hal yang membahayakan tamu. Selain itu, dalam situasi apapun, waiter/waitress diwajibkan untuk senantiasa ramah kepada tamu karena jika tamu melihat waiter/waitress tidak senyum atau ramah ke tamu, maka pada saat itu juga akan membuat tamu *complaint* ke atasan dan tamu tidak akan senang saat kembali ke kamar. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan di *buffet* pada saat *breakfast* oleh waiter/waitress harus maksimal agar tidak menimbulkan *complaint* pada tamu dan akan sampai ke atasan. Selain pelayanan, kebersihan area *buffet* juga harus menjadi prioritas yang harus diperhatikan.

Kebersihan di area buffet juga harus kita perhatian karena pada saat tamu ingin mengambil makanan, hal yang akan pertama kali dilihat oleh tamu adalah kebersihan baik itu di area buffet maupun pada makanan yang disajikan. Ada kalanya terdapat serangga yang masuk ke makanan karena staff yang bertugas kurang memperhatikan area buffet tersebut. Apabila para waiter/waitress telah melakukan pelayanan dengan baik, memperhatikan kebersihan area *buffet*, maka hal ini akan yang membuat tamu nyaman berada di restoran dan membuat tamu ingin kembali lagi ke Padi Restaurant serta kecil kemungkinan tamu akan melakukan *complaint*.

Damayanti (2022) telah melakukan observasi tentang “Pelayanan Semi Buffet Breakfast Oleh Waiter/waitress Pada Ketumbar Bistro Di Hotel The Heaven Suites Bali Berawa”. Pada laporan tersebut terdapat Pelayanan yang unik yaitu dengan menggunakan sistem *semi buffet* dikarenakan setiap perusahaan memiliki konsep dan cara pelayanan yang berbeda. Kebetulan di The Heaven Suites Bali Berawa menggunakan sistem *semi buffet* untuk menciptakan pelayanan yang unik dan berbeda dari yang lain. Menurut beberapa staf di Ketumbar Bistro menyatakan bahwa *semi buffet breakfast* ialah sistem *breakfast* yang menggunakan perpaduan antara *buffet* dan *a'la carte* dengan menggunakan pelayanan *buffet service* dan *table service*.



Tamu dapat mengambil sendiri beberapa hidangan yang telah ditata dan diatur di atas meja *buffet* seperti berbagai macam roti (*white bread, brown bread, Danish, croissant, French toast, sweet bread, muffin* dan aneka gorengan), *salad (assorted green salad, cucumber, julienne carrot, potato salad, mix salad* beserta dengan *dressingnya*), buah-buahan (semangka, nanas, papaya, melon, buah naga dan jeruk bali), jus (papaya, watermelon, orange, pineapple), infuse water, jamu, susu, sereal, sosis, bacon, nasi goreng, mi goreng dan olahan telur yang dimasak secara langsung oleh Commis Chef di hadapan tamu.

Berbeda dengan Putra (2022) tentang “Pelayanan Breakfast Menu Oleh Waiter/waitress Pada Taman Gita Terrace Intercontinental Bali Resort”. Pada laporan tersebut sedikit sama dengan observasi Damayanti tadi, terdapat perbedaan yang juga dilengkapi dengan *live station*, para tamu bisa melihat secara langsung proses pembuatan hidangan tersebut. Di *breakfast menu*, hidangan yang *special* yaitu *local dish, Japanese, dan Western*. Local dish yang dihidangkan di Taman Gita Terrace yaitu lawar, karedok, gado- gado, dan tipat cantok. Untuk Japanese dish yang dihidangkan yaitu California roll, tamago sushi, *vegetable sushi*, dan *miso soup*. Adapun untuk *western dish* yang dihidangkan yaitu jenis American *breakfast* dengan menu makanan antara lain: *sausage chicken or beef, bacon beef or pork, egg, roasted chicken or beef, sautéed red bean, dan sautéed mushroom*. Sajian yang terhidang di *restaurant* tidak akan terasa nikmat di lidah para tamu apabila tidak disertai dengan pelayan yang maksimal oleh waiter/waitress.

Berdasarkan dengan topik pembahasan di atas, maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul “Pelayanan Buffet Breakfast oleh waiter/waitress di Padi Restaurant” untuk mengetahui tahapan tahapan yang dilakukan sudah sesuai dengan Sop di hotel Ayana Resort And Spa Bali

## 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/waitress di Padi Restaurant Ayana Resort and Spa?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh waiter/waitress pada saat melakukan pelayanan *buffet breakfast* oleh waiter/waitress di Padi Restaurant Ayana Resort and Spa?

## C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### 1. Tujuan Penulisan

Adapun Tujuan penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendiskripsikan tahapan pelayanan *buffet breakfast* oleh waiter/waitress di Padi Restaurant Ayana Resort and Spa Bali
- b. Menjelaskan permasalahan yang dihadapi oleh *waiter/waitress / waiter* dan upaya dalam mengatasi pelayanan buffet yang ada di Ayana Resort And Spa Bali

### 2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah

- a. Bagi mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat akademi yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi D – III Perhotelan pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan harapan bagi mahasiswa dapat setelah lulus dapat bekerja di hotel dan dapat menerapkan ilmu yang sudah didapatkan.

- 2) Mengetahui tahapan pelayanan *buffet breakfast* di Ayana Resort And Spa Bali
- b. Bagi kampus Politeknik Negeri Bali

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang pariwisata dan menjadi sarana dalam menerapkan teori khususnya di *Food and beverage service* dan menjadi acuan dalam mengerjakan tugas akhir.

- c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi *department Food and beverage service* khususnya di padi restaurant untuk meningkatkan pelayanan agar sesuai dengan SOP yang berlaku di Ayana Resort And Spa Bali

#### **D. Metode penulisan**

1. Metodeologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

- a. Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data dimana penelitian mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Dalam Tugas Akhir pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter/waitress* di Ayana Resort And Spa Bali seperti melihat langsung cara *hostess* menyambut tamu, cara memberikan *bill* ke tamu, cara menangani *complaint* tamu.
- b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan responden atau narasumbernya antara lain *manager*, *supervisor* dan para *staff*. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila penulis ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus dilaporkan,

dan juga apabila penulis ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam (Sugiono, 2018:229).

Wawancara dilakukan secara langsung dengan seorang supervisor di Padi Restaurant

c. Dokumentasi

Menurut (Ahyar et al., 2020) metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dari sumber dokumen. Dokumen bisa berbentuk tulisan maupun gambar antara lain membuat logbook kegiatan sehari hari saat berada di *restaurant* ataupun foto kegiatannya

2. Metode penelitian yang penulis pilih untuk menyusun laporan adalah metode deskriptif yang difokuskan pada permasalahan atas dasar fakta yang dilakukan dengan cara pengamatan/observasi, wawancara, dan mempelajari dokumen-dokumen. Dipilihnya metode ini sebagai salah satu metode kegiatan untuk mendapatkan landasan teori yang berkaitan dengan masalah mengenai pelayanan *buffet breakfast* oleh waiter/waitress di Padi Restaurant

3. Metode dan teknik hasil penyajian Hasil analisis

a. Metode penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa, walaupun dengan terminologi yang teknis sifatnya. (Sudaryanto 2015: 241). Dalam metode ini menjelaskan bagaimana cara memberikan pelayanan *buffet breakfast* oleh waiter/waitress di Padi Restaurant

b. Metode formal adalah perumusan dengan tanda dan lambang lambang (Sudaryanto 2015: 241). Dalam metode ini menjelaskan bagaimana cara memberikan pelayanan *buffet breakfast* oleh waiter/waitress di Padi Restaurant

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan buffet breakfast oleh waiter/waitress di Padi Restaurant, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa langkah-langkah dalam prosedur *pelayanan buffet breakfast* sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan buffet *breakfast* pada Padi Restaurant dibagi menjadi beberapa tahapan, antara lain:

- a. Tahap persiapan

Persiapan untuk *Buffet breakfast* dilakukan sebelum restoran dibuka oleh waiter/waitress. Persiapan yang dilakukan antara lain: persiapan diri, persiapan peralatan, dan persiapan *side stand*.

- b. Tahap pelaksanaan

Pelayanan untuk *buffet breakfast* dilakukan setelah restoran dibuka yaitu pukul 07.00 sampai pukul 11.00. Pelayanan yang diberikan untuk *breakfast* berupa *buffet breakfast* yaitu tamu bisa mengambil makanan yang terdapat di buffet. Adapun *standart* pelayanannya antara lain: *welcoming the guest, asking for room number, escorting the guest, sitting the guest, waiter/waitress welcome the guest and introduce him/her self, taking order, serving the food, check the guest satisfaction, adjusting cutleries, clearing up billing process, thanking and bid farewell, dan reset-up table.*

- c. Tahap akhir

Sebelum *buffet breakfast* ditutup 15 menit sebelumnya usher akan memberi informasi kepada tamu bahwa *buffet breakfast* akan ditutup. Setelah tamu meninggalkan restoran

waiter/waitress akan mulai melakukan *clear up table*, *refill sugar bowl*, melakukan *polishing*, dan membawa *linen* kotor ke *laundry* dan mengambil *linen* bersih.

## **B. Saran**

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan pelayanan di Padi Restaurant., ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan antara lain:

1. Membuat sistem tanda pada *table* yang mudah dipahami. Misalnya menggunakan tanda pada *table* seperti napkin ditaruh diatas *place mat* dalam keadaan menyamping, napkin ditaruh diatas kursi atau jika tamu membooking *table* lewat sistem dengan menggunakan tanda *reserve sign* sebagai tanda bahwa *table* tersebut telah di reservasi oleh tamu. Agar memudahkan usher dalam mengetahui *table* yang sudah berisi tamu atau *table* yang kosong.
2. Dengan menambahkan tenaga kerja untuk waiter/waitress agar lebih dapat mengawasi tamu yang ada di restaurant dan usahakan untuk sebelum tamu pergi dari *table* untuk menanyakan kepada tamu apakah tamu tersebut sudah selesai atau belum dengan menanyakan “excuse me Sir/Madam have you finished eating your food”.
3. Memperbarui sistem pembayaran dengan opsi pembayaran yang lebih fleksibel, seperti pembayaran langsung *scan* di *table* atau dengan menambah edc di setiap section agar jika terdapat beberapa tamu yang ingin membayar menggunakan credit card waiter/waitress tidak mencari edc ke section lain yang membuat tamu menunggu lama dan akan membuat tamu meninggalkan restoran tanpa membayar bill. Hal ini akan mengurangi kemungkinan tamu tidak membayar bill karna kesulitan dalam proses pembayaran dan mempermudah dalam tamu membayar bill.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., H. H. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.
- Arjana, I. G. (2016). Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Rajawali Pers.*
- Budiningsih, A. (. (2017). Tata Hidangan. *Tata Hidangan. Yudhistira.*
- Heronima budi herlina, M. G. (2013). Pengetahuan Pelayanan Tata Hidang. *Pengetahuan Pelayanan Tata Hidang.*
- Meirina. I., & P. (2017). Hotel Room Division Management. *Hotel Room Division Management.*
- Mertayasa, I. G. (2020). Food & Beverage Service Operational. *Food & Beverage Service Operational.*
- Pariwisata., I. G. (2015). Pengantar Industri Pariwisata. *Pengantar Industri Pariwisata.*
- Saggitariono dkk, (2022). Kiat Sukses Pengelolaan Bisnis Hotel Di Masa Pandemic Covid-19 . *Kiat Sukses Pengelolaan Bisnis Hotel Di Masa Pandemic Covid-19 .*
- Sudaryanto, D. P. (2015). Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa: Pengantar Penelitian. Wahana Linguistik. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa: Pengantar Penelitian. Wahana Linguistik.*
- Sugiono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, K. d. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.*
- Trisna 2018, P. d. (2018). Perencanaan dan perancangan hotel . *Perencanaan dan perancangan hotel .*

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI