

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BALINESE BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI
WATERCOURT DI HOTEL GRAND HYATT BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Bayu Pratama Putra

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BALINESE BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI
WATERCOURT DI HOTEL GRAND HYATT BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Wayan Bayu Pratama Putra
NIM 2115823167**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BALINESE BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI WATERCOURT DI HOTEL GRAND HYATT BALI NUSA DUA

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 Wayan Bayu Pratama Putra
NIM. 2115823167**

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

LEMBARAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BALINESE BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI
WATERCOURT DI HOTEL GRAND HYATT BALI NUSA DUA**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dra. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP 196405011990112001



I Gusti Agung Mirah S,S,Tr.Par.,M.Par
NIP 1994021720220322006

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
POLITEKNIK NEGERI BALI

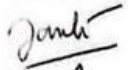
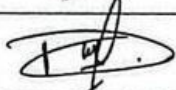



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BALINESE BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI WATERCOURT DI HOTEL GRAND HYATT BALI NUSA DUA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. I.A. Kade werdika Damayanti, M.Par. NIP 196405011990112001	
Anggota	Ni Wayan Sintya Dewi, S. Tr.Par.,M.Tr.Par. NIK 202111014	
Anggota	Dra. Made Ruki, M.Par. NIP 196210061990102001	

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



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



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 : I Wayan Bayu Pratama Putra
NIM : 2115823167
Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN BALINESE BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI
WATERCOURT DI HOTEL GRAND HYATT BALI NUSA DUA**

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, 22 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

METERAN
TEMPEL
69433ALX285247433

I Wayan Bayu Pratama Putra

NIM. 2115823167

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, kerna berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Balinese Buffet Dinner Oleh Pramusaji Watercourt Di Hotel Grand Hyatt Bali Nusa Dua” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas Akhir ini disusun untuk menguraikan Pelayanan Balinese Buffet Dinner Oleh Pramusaji Watercourt Di Hotel Grand Hyatt Bali Nusa Dua 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 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. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir.
6. I Gusti Agung Mirah S,S,Tr.Par.,M.Par selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir.
7. Bapak I Nyoman Pradnyana Bayu Trisna, selaku Learning & Development Manager Grand Hyatt Bali, selaku Director of Human Resources Grand Hyatt Bali Nusa Dua yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk memberikan data informasi restaurant.
8. Bapak dan Ibu Staff Restaurant Grand Hyatt Bali Nusa Dua yang memberikan bimbingan dan pengarahan. Yang telah memberikan data atau informasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Nyoman Sumarna dan Ibu NI Luh Wiriasih kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
11. Teman-teman kelas 6C Hotel terimakasih selama ini sudah menjadi teman diskusi selama menempuh pendidikan di D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politektik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politektik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2024



Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	6
a. Tujuan.....	6
b. Manfaat.....	7
D. Metode Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel.....	10
B. Food & Beverage Department.....	14
C. Restaurant dan Jenis-Jenis Restaurant.....	15
D. Menu dan Jenis-Jenis Menu.....	17
E. Pelayanan dan Jenis-jenis Pelayanan.....	19
F. Pengertian Buffet Dinner.....	23
G. Pengertian Pramusaji.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah Grand Hyatt Bali.....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Grand Hyatt Bali Nusa Dua.....	28
C. Struktur Organisasi Grand Hyatt Nusa Dua.....	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Pelayanan Balinese Buffet Dinner Oleh Pramusaji Watercourt Di Hotel Grand Hyatt Bali Nusa Dua.....	39
B. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Pramusaji ketika melayani tamu saat Balinese Buffet Dinner pada Watercourt Restaurant di Hotel Grand Hyatt Bali Nusa Dua.....	56

BAB V PENUTUP	58
A. Simpulan.....	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	61



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar.....	28
Tabel 3.2 Restoran dan Bar	29
Tabel 3.3 Venue.....	30



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Grand Hyatt Bali	25
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Grand Hyatt Bali	34
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	35
Gambar 4.1 <i>Uniform Department</i>	41
Gambar 4.2 <i>Set-up Lunch dan dinner di Watercurt Restaurant</i>	42
Gambar 4.3 <i>Polishing Cutleries</i>	43
Gambar 4.4 <i>Napkin</i>	43
Gambar 4.5 <i>Bubble Bowl isi Candle</i>	44
Gambar 4.6 <i>Tray Service</i>	44
Gambar 4.7 <i>Cleaning Cloth</i>	44
Gambar 4.8 <i>Slip Order</i>	48
Gambar 4.9 <i>Captain Order</i>	49
Gambar 4.10 Minuman <i>Champagne Mojito</i>	50



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Persiapan

Lampiran 2: Menu Balinese Buffet Dinner



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini sedang berkembang sangat pesat di dunia, begitu juga dengan perkembangan pariwisata di Indonesia. Industri pariwisata memiliki peranan yang sangat penting karena menyediakan banyak peluang pekerjaan yang dapat membantu pertumbuhan perekonomian. Negara Indonesia merupakan negara yang memiliki seribu pulau mulai dari Sabang sampai Merauke. Setiap daerah di Indonesia memiliki keanekaragaman yang berbeda-beda yang melambangkan ciri khas dari daerah tersebut mulai dari bahasa, seni, budaya, adat dan istiadat yang dimiliki oleh masing-masing daerah yang ada di Indonesia. Selain dengan keanekaragamannya, Indonesia juga terkenal akan keindahan wisata alam yang asri dan wisata kulinernya yang mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara untuk mengunjunginya. Salah satu daerah yang cukup pesat perkembangan pariwisatanya di Indonesia adalah Pulau Bali.

Bali merupakan destinasi pariwisata yang ada di Indonesia yang telah terkenal di seluruh dunia. Pulau Bali memiliki julukan sebagai Pulau Seribu Pura atau para wisatawan menyebutnya dengan Pulau Surga. Bali memiliki sembilan wilayah kabupaten, yaitu Kabupaten Badung, Denpasar, Jembrana, Tabanan, Bangli, Singaraja, Gianyar, Klungkung, dan Karangasem. Selain terdiri dari beberapa kabupaten, Provinsi Bali juga terdiri dari pulau-pulau

kecil di sekitarnya, yaitu Pulau Nusa Penida, Pulau Nusa Ceningan, Pulau Nusa Lembongan, Pulau Serangan, dan Pulau Menjangan.

Bali memiliki daerah tujuan wisata yang sangat menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Daerah tujuan wisata yang dimiliki mulai dari wisata bahari, alam, maupun wisata budaya. Dimana destinasi wisata bahari seperti Pantai Nusa Dua, Kuta dan Sanur. Wisata alam seperti pegunungan dan cagar alam merupakan salah satu tujuan wisata yang dicari oleh para wisatawan yang ingin melakukan aktivitas mendaki dan juga ingin menikmati keindahan alam yang asri. Adapun wisata budaya yang dimiliki Pulau Bali meliputi tari-tarian antara lain: Tari Kecak, dan Tari Barong. Selain tarian ada juga gambelan tradisional Bali yang indah. Bali juga memiliki kuliner khas Bali serta arsitektur bangunan khas Bali. Bali memiliki budaya yang sangat unik dan menarik, serta dialek yang dimiliki oleh daerah masing-masing di pulau ini. Masyarakat Bali selalu menjaga kebudayaan mereka dengan keramah tamahan yang mereka miliki dapat memberikan *image* dan pengaruh positif bagi wisatawan yang berkunjung. Pariwisata di Bali sangat berkembang pesat karena adanya dukungan dari sarana dan prasarana yang ada di Bali. Hal ini dapat membawa dampak dan pengaruh yang luas bagi masyarakat terutama terhadap perekonomian mereka. Industri ini telah memberi peluang dan kesempatan bagi mereka untuk membuka usaha dan lapangan pekerjaan khususnya dalam usaha-usaha yang berhubungan dengan kepariwisataan. Sarana prasarana yang tersedia mulai dari bandara I Gusti Ngurah Rai yang dapat menghubungkan pulau

Bali dengan berbagai Negara secara langsung, tersedianya jalan raya dan transportasi yang memadai serta agen perjalanan wisata yaitu *travel agent*.

Untuk menunjang sektor pariwisata yang ada di Bali diperlukan sarana akomodasi, yaitu *restaurant, villa*, penginapan, dan hotel. Semua fasilitas penunjang tersebut memiliki *design* dan daya tarik tersendiri. Hotel merupakan salah satu akomodasi yang lengkap dengan fasilitas yang dapat membuat wisatawan nyaman. Setiap hotel memiliki kebijakan yang berbeda dalam mengelola managemennya untuk mendapat keuntungan melalui produk yang dimiliki seperti: *restaurant, bar, spa, gym, kids club, room, pool, cafe, meeting room* dan sebagainya yang dapat memberikan pelayanan yang baik untuk menarik wisatawan hingga tinggal lebih lama.

Grand Hyatt Bali adalah salah satu hotel di Bali yang berlokasi di kawasan Nusa Dua, Grand Hyatt Bali dibangun dengan konsep "Istana Air di Pantai Timur Bali" dengan total area 17 hektar. Grand Hyatt Bali adalah milik dari PT. Wynncor Bali, yang didirikan pada tahun 1973 (yang juga memiliki satu properti lagi di Bali yaitu Hyatt Regency Sanur), berada di bawah PT. Jakarta Setiabudi Internasional, Tbk. Grand Hyatt Bali telah beroperasi sejak 10 Juli 1991. Grand Hyatt Bali dibuka sebagai resor terbesar di Kawasan Pariwisata Nusa Dua yang dikelola oleh Indonesia *Tourism Development Corporation* (ITDC) dan satu-satunya resort di Nusa Dua yang memiliki panjang pantai 650m. Grand Hyatt Bali dibangun menjadi beberapa bagian yang terdiri dari empat villa yang dikelilingi kebun bernuansa Bali dan kolam dengan bunga

teratai dan banyak air mancur yang dihiasi kerajaan air Bali, serta banyaknya ikan di setiap kolam tersebut. Grand Hyatt Bali menawarkan berbagai pengalaman menarik dan menyenangkan untuk para tamu yang ingin menginap. Lebih dari 30 tahun Grand Hyatt Bali berdiri, namun tetap konsisten mempertahankan kualitas yang diberikan kepada tamu yang menginap.

Watercourt Restaurant merupakan salah satu restoran yang ada di Grand Hyatt Nusa Dua. *Restaurant* ini merupakan restoran utama, memiliki kapasitas 150 tempat duduk. Untuk *breakfast*, *restaurant* ini buka mulai dari pukul 06:30 *am* sampai pukul 10:30 *am* pada hari Senin sampai Jumat, sedangkan mulai pukul 06:30 *am* sampai pukul 11:00 *pm* pada hari Sabtu dan Minggu. Untuk *lunch restaurant* ini buka dari mulai pukul 12:00 *pm* sampai pukul 03:30 *pm* setiap harinya. Sementara itu, untuk *dinner*, *restaurant* ini buka dari pukul 06:30 *pm* sampai pukul 10:30 *pm* setiap harinya.

Balinese Buffet merupakan *theme dinner* yang berlangsung pada setiap hari Rabu, seluruh *staff*, *daily worker*, maupun *trainee* menggunakan pakaian adat tradisional Bali. Makanan yang disajikan pada *Balinese Buffet Dinner* berbeda dari makanan *dinner* yang disajikan pada hari yang lainnya.

Balinese Buffet menyajikan menu khas Bali khususnya, dan juga Nusantara. Makanan utama yang disajikan adalah makanan khas Bali, seperti: lumpia, ayam suir, pecel, plecing sayur, *soup* ada *cram cam be pasih*, *maincourse* ada nasi goreng, nasi putih dan merah, mie goreng, babi guling, tempe dan tahu, ayam bumbu kecap, dan untuk *dessert* ada cendol, pisang rai, kue lupis,

serabi, putu mayang, bubur ketan hitam, puding srikaya dan buah-buahan seperti pepaya, anggur, melon, nanas, semangka. Saat *Balinese Buffet Dinner* Watercourt Restaurant didesain dengan desain yang mencirikan kebudayaan khas Bali, yaitu dihias dengan pajeng dan daun kelapa (busung). Restoran ini juga menampilkan pertunjukan tari-tarian dan iringan gambelan. Tari-tarian yang dipertunjukkan ada tiga jenis antara lain: Tari Cendrawasih, Tari Oleg Tambulilingan, dan Tari Margapati. *Balinese Buffet* menjadi salah satu *theme dinner* yang paling banyak diminati oleh para wisatawan untuk menikmati sajian makanan khas Bali serta menikmati salah satu kebudayaan Bali. biasanya para tamu *in house* harus melakukan reservasi sebelum mereka datang untuk menikmati makan malam.

Artikel tentang Balinese dinner telah ditulis oleh beberapa orang pertama adalah artikel dengan judul “Pelayanan Dinner Dengan Konsep Authentic Balinese Dining Oleh Waiter/s di Dulang Restaurant The St. Regis Bali Resort” oleh Agung (2021). Terdapat perbedaan konsep Balinese yang ada di Restaurant Dulang The St. Regis Bali Resort, di mana segala jenis menu main course yang ada di menu dinner Dulang Restaurant akan diletakkan di atas nampan besar atau disebut juga dengan dulang dan diletakkan ditengah-tengah meja tamu. Watercourt restaurant menerapkan konsep yang berbeda, di mana hidangan tidak disajikan di atas dulang, tapi disajikan di atas piring.

Artikel tentang Pelayanan *Buffet Dinner* oleh pramusaji pada The Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences oleh Mega (2020). Terdapat perbedaan konsep di mana tidak menerapkan budaya Bali, sedangkan di Watercourt Restaurant memakai budaya Bali.

Berdasarkan latar belakang di atas yaitu bahwa Balinese buffet dinner menjadi menu yang paling digemari dan belum banyak orang menulis tentang Balinese buffet dinner sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan Balinese Buffet Dinner Oleh Pramusaji Watercourt Di Hotel Grand Hyatt Nusa Dua”. Dengan adanya Tugas Akhir ini, penulis berharap agar tugas ini dapat menjadi gambaran betapa pentingnya peran seorang pramusaji di sebuah restoran.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *Balinese Buffet Dinner* oleh pramusaji Watercourt Restaurant di Hotel Grand Hyatt Nusa Dua.
2. Apa sajakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pramusaji ketika melayani tamu saat *Balinese Buffet Dinner* di Watercourt Restaurant Hotel Grand Hyatt Nusa Dua dan cara mengatasinya.

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan Manfaat Penulisan tugas akhir dengan judul pelayanan *Balinese Buffet Dinner* oleh pramusaji di watercourt Restaurant Hotel Grand Hyatt Nusa Dua ini antara lain:

1) Tujuan

- a. Untuk mendiskripsikan pelayanan *Balinese Buffet Dinner* oleh pramusaji Watercourt Restaurant di Hotel Grand Hyatt Nusa Dua.

- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pramusaji ketika melayani tamu saat Pelayanan *Balinese Buffet Dinner* oleh pramusaji di watercourt Restaurant Hotel Grand Hyatt Nusa Dua dan cara mengatasinya.

2) Manfaat

a. Bagi mahasiswa

- 1). Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi di Program Diploma III pada Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
- 2). Untuk menambah pengetahuan dan kemampuan mahasiswa dalam memberikan pelayanan Balines buffet dinner

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas Akhir ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi bagi mahasiswa terutama di Jurusan Pariwisata dalam penyusunan tugas akhir berkaitan dengan judul

c. Bagi perusahaan

Tugas akhir ini bisa digunakan Sebagai suatu masukan di dalam meningkatkan kualitas pelayanan Balinese buffet dinner bagi tamu.

D. Metode Penulisan

Metode yang dilakukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis melakukan beberapa metode penulisan diantaranya:

1. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data dalam penyusunan Tugas Akhir yakni sebagai berikut:

a. Observasi

Yaitu pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung pelayanan *Balinese Buffet Dinner* oleh pramusaji watercourt Restaurant di Hotel Grand Hyatt Nusa Dua serta terlibat langsung dalam penanganan. Observasi yang dilakukan pada Hotel Grand Hyatt Nusa Dua mengenai cara pelayanan *Balinese Buffet Dinner*, makanan dan minuman yang disajikan, serta interior restoran.

b. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang secara langsung dan terbuka kepada staf. Wawancara dilakukan dengan satu orang *F&B Manager*, satu orang *supervisor*, dan dua orang *staff*. Hal-hal yang dapat penulis lakukan pada saat wawancara dengan *F & B Manager* yaitu menanyakan alasan pemilihan hari Rabu sebagai pelaksanaan *Balinese Buffet Dinner* tersebut, persiapan pelayanan *Balinese Buffet Dinner* oleh pramusaji di Hotel Grand Hyatt Nusa Dua, dan pelayanan *Balinese Buffet Dinner*.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu metode pengumpulan data dengan mengutip dari buku-buku yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang berhubungan dengan

pelayanan *Balinese Buffet Dinner* oleh pramusaji di Hotel Grand Hyatt Nusa Dua.

d. Metode Analisis dan penyajian Hasil

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penyajian analisis menggunakan teknik penyajian formal, yaitu hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan, diagram, tabel dan gambar. Sedangkan teknik informal menggunakan kata kata biasa, di mana penulis menyajikan hasil analisis dengan cara memadukan antara kata-kata dan tanda baca untuk memperjelas suatu kalimat yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari agar lebih mudah memahami hasil analisis.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Pelayanan *Balinese Buffet Dinner* oleh Pramusaji Watercourt Restaurant di Hotel Grand Hyatt Bali Nusa Dua, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut, Pelayanan *Balinese Buffet Dinner* oleh Pramusaji Watercourt Restaurant di Hotel Grand Hyatt Bali Nusa Dua dibagi menjadi tiga tahapan yaitu, Tahapan persiapan dimulai dari persiapan diri. Tahapan pelaksanaan dimulai dari menyambut tamu yang datang ke *restaurant*. Tahap penutupan (*closing*) dimulai dari mengangkat semua peralatan kotor, membersihkan dan *refill* kembali *buble bowl* serta menghitung *linen*, melakukan *polishing cutleries* dan *service set*, mengambil dan membersihkan *food tag*, melepas dan mengambil payung dan daun kelapa, melakukan *set-up* meja untuk *breakfast* esok hari, *stand coffee* di *set-up tea box*, *chocolate powder*, *tea spoon*, *coffee cup*, and *coffee saucer*, menyimpan peralatan ke tempatnya, setelah semua bersih, mematikan lampu dan kipas angin.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelayanan *Balinese Buffet Dinner* serta cara mengatasinya yaitu Kurangnya jumlah peralatan seperti *cutleries* dan *water goblet*, untuk itu *cutleries* dan *water goblet* yang kotor dibawa ke *stewarding* untuk segera di *steam* oleh *steward* dan segera di *polish*. Solusi yang dilakukan adalah meminjam peralatan di outlet lain. Kurangnya Jumlah *staff* kurang memadai saat tamu ramai. Sebaiknya menambah jumlah meminta bantuan dari outlet lain supaya tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Kurangnya penguasaan bahasa asing. Untuk mengatasinya adalah dengan menggunakan bahasa isyarat.

B. Saran

Dari pengamatan penulis selama mengikuti kegiatan *training* pada Watercourt restaurant di GHB, maka ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan yaitu mengenai kekurangan jumlah peralatan seperti: *cutleries* dan *water goblet*, sebaiknya *management* hotel dapat menambahkan *stock water goblet* yang ada sebagai *preparation*. Mengenai kekurangan *staff*, sebaiknya *management* mengatur *shift* para *staff* agar tidak terjadi kelebihan *staff* pada saat tamu sepi dan kekurangan *staff* pada saat tamu ramai.

Kemudian untuk kualitas pelayanan kepada para tamu pihak *management* hendaknya memberikan pelatihan bahasa asing selain bahasa Inggris untuk meningkatkan kemampuan pramusaji saat berhadapan langsung kepada tamu yang tidak bisa menggunakan bahasa Inggris.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M.W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta:
- Andi.Bagyono. 2006. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: ALFABETA.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Devison Management*. Jakarta:
- Kencana.Fauizah, Siti. 2016. *Proffesional Pramusaji*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana
Indonesia.Mertayasa. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia.2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*.
Surabaya: Paramitha.
- Rachman, Arief. 2005. *Food and Beverage Department*. Yogyakarta: PT
Gramedia.Sujatno, Bambang. 2005. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono.2011. *Penanganan Hotel*. Jakarta: PT: Pertja.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo, Anggota
IKAPI.Soekresno.2000. *Pengertian Restaurant*. Jakarta: Angkasa.
- Soekresno dan Pendit. 2004. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta:
PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wiwoho. 2008. *Pengetahuan Tata Hidangan*: Erlangga