

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITRESS
DI ANARASA RESTAURANT
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Rina Puspita Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITRESS
DI ANARASA RESTAURANT
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Rina Puspita Dewi
NIM. 2115823173**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITRESS DI ANARASA RESTAURANT MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Politeknik Negeri
Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Rina Puspita Dewi
NIM. 2115823173**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
202**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITRESS
DI ANARASA RESTAURANT
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

Dosen Pembimbing I



Harisal, S.S., M. Hum.
NIP.198410012018031001

Dosen Pembimbing II



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



JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui:
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

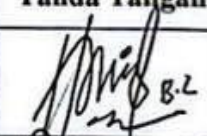
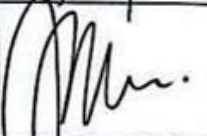
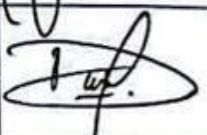


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M. Par
NIP.198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR


PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITRESS DI ANARASA RESTAURANT MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI

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

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Harisal, S.S., M.Hum. NIP.198410012018031001	
Anggota	I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd. NIP. 199301282023211015	
Anggota	Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par. NIK. 202111014	

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

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 : Ni Luh Rina Puspita Dewi
NIM : 2115823173
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITRESS
DI ANARASA RESTAURANT
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN 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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Ni Luh Rina Puspita Dewi

NIM. 2115823173

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul *Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali* dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan pada *buffet breakfast* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan 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 Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Harisal, S.S., M. Hum. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
6. Kanah, S.Pd., M. Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
7. Ibu Ni Luh Kadek Sayuri Ariani, selaku Talent & Culture Manager di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
8. Seluruh Staff Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
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 Wayan Sunarta dan Ibu Ni Wayan Newi Meiani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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 guna menambah ilmu pengetahuan

Badung, Agustus 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSYARATAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel.....	9
B. Pengertian Food and Beverage Service	12
C. Restoran	12
D. Pengertian Waitress	15
E. Menu	16
F. <i>Buffet Breakfast</i>	17
G. Pelayanan	18
H. Urutan Pelayanan Makanan di Restoran (<i>Sequence of Service</i>).....	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali....	25
C. Struktur Organisasi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	30

BAB IV PEMBAHSAN	35
A. Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran.....	35
B. Kendala-kendala yang dihadapi oleh waitress dalam melayani Buffet <i>Breakfast</i> pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.....	51
BAB V PENUTUP	54
A. Simpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	54



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Hotel Secara Umum.....	31
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food & Beverage Department.....	31
Gambar 4.1 Contoh <i>uniform</i> pada hari jumat	37
Gambar 4.2 Menata <i>food tag</i>	39
Gambar 4.3 <i>Table Set Up Breakfast</i>	38
Gambar 4.4 <i>Area Bar Out Side</i>	40
Gambar 4.5 <i>Serving coffee and tea</i>	44
Gambar 4.6 Membersihkan meja	46
Gambar 4.7 <i>Refill sugar bowl</i>	49
Gambar 4.8 Membersihkan <i>Baby Chair</i>	49
Gambar 4.9 <i>Preparing tea pot</i>	50



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar dan Jumlah Fasilitas Kamar.....	25
Tabel 3. 2 Fasilitas Makanan dan Minuman	26
Tabel 3. 3 Fasilitas Penjualan Venue	27



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Hotel dan Reestaurant*

Lampiran 2. *Persiapan buffet breakfast Anarasa Restaurant*

Lampiran 3. *Waitress Aktiviti*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali yang menjadi bagian dari Accor Group yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik. Dengan motto hotel yaitu “*we make moments*”, Movenpick pertama yang dibangun di Indonesia pada tanggal 12 Januari 2017 yang berlokasi di jalan Wanagiri No.1, Jimbaran Kecamatan Kuta Selatan, Bali merupakan family resort yang memiliki total 297 kamar dengan berbagai tipe kamar. Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki beberapa departemen untuk menunjang jalannya operasional hotel, mulai dari Front Office Department, Housekeeping Department, Human Resource Department, Sale & Marketing Department, Finance Department, Engineering Department, Security Department hingga Food & Beverage Department. Salah satu departemen yang berperan penting terutama dalam jasa layanan makanan dan minuman di hotel adalah Food & Beverage Department yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya yang terkait bagi tamu yang tinggal di hotel maupun tamu dari luar hotel.

Food and Beverage Department dibagi menjadi dua yaitu food and beverage production dan food and beverage service. Food and beverage product memiliki tugas mengelola makanan dari hidangan pembuka hingga hidangan penutup yang nantinya dihidangkan oleh bagian food and beverage service kepada tamu yang

datang ke *restaurant* atau yang memesan melalui layanan kamar (*room service*). Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki 4 outlet yang terdiri dari *restaurant, bar, café* hingga *lounge* yang dapat dikunjungi oleh tamu seperti Anarasa Restaurant, Jejala Pool Bar, Movenpick Café, dan Katha Lounge. Anarasa Restaurant adalah *main restaurant* yang mengusung konsep *all day dinning* yang melayani pelayanan dari *breakfast, lunch* dan *dinner*. Untuk hidangan makanan yang diberikan yaitu Indonesian Food, Balinese Food, Asian Food dan Western Food. Anarasa Restaurant memiliki kapasitas 301 *seats* yang bisa diisi oleh tamu. Anarasa Restaurant memiliki tiga jam operasional yaitu untuk *breakfast* 06.30 - 10.30 WITA, untuk *lunch* buka dari jam 12.00 PM-17.00 PM, untuk *dinner* buka jam 18.00 -22.00 WITA.

Anarasa Restaurant memberikan pelayanan *buffet* untuk *breakfast*. Makanan yang disajikan pada saat *buffet breakfast* yaitu beraneka *pastry* maupun *bakery*, salad, *yoghurt, fresh fruit, cereal*, aneka *cheese, porridge* dan beberapa hidangan nusantara yaitu nasi goreng, mie goreng, bakso, dan ayam betutu. *Buffet breakfast* di Anarasa Restaurant lebih diminati karena tamu dapat mengambil makanan dan menikmati makanan sesuai dengan waktu yang mereka miliki serta selera mereka masing-masing. Untuk tamu yang mengikuti *buffet breakfast* mendapatkan *special minuman passround* atau disebut dengan *healthy shots* pada setiap harinya. *Healthy shots* adalah minuman unggulan atau *brand signature* dari Movenpick yang ditawarkan kepada tamu dan tamu boleh mengambilnya, terbuat dari campuran buah-buahan segar dan sayuran yang banyak mengandung vitamin dan memiliki khasiat yang berbeda. Selain itu, Movenpick merupakan *family resort* dimana tamu

datang untuk *breakfast* bersama keluarga khususnya anak-anak, maka dari itu Anarasa Restaurant memiliki area khusus *buffet* anak-anak yang di-desain dengan menarik dan nyaman yang diberi nama *kids corner*, disamping itu tamu juga dapat memesan makanan yang tidak tersedia di buffet menu seperti makanan *vegetarian*, *gluten free* atau tamu memiliki alergi makanan tertentu.

Terkait topik yang diambil dalam tugas akhir ini, ada beberapa tulisan dari tugas akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Tulisan pertama menurut Natalia (2020:4) “Pelayanan Buffet *Breakfast* Pada Boneka Restaurant Oleh Waiter/Waitress di The St. Regis Bali”. Dari tulisan ini, hal yang berbeda dari segi pelayanan terlihat dari pelayanan yang diberikan di Boneka Restaurant yaitu pada pelayanan *buffet breakfast* dimana mendapatkan special makanan *passround*, dimana makanan ini merupakan makanan kecil berupa *cannape* yang ditawarkan ke tamu dan tamu boleh mengambilnya pada saat *breakfast*, sedangkan pada Anarasa Restaurant pada pelayanan *buffet breakfast* tamu mendapatkan special minuman *passround* atau disebut dengan *healthy shots* pada setiap harinya. *Healthy shots* ini adalah *brand signature* dari Movenpick yang ditawarkan kepada tamu dan tamu boleh mengambilnya. *Healthy shots* ini terbuat dari campuran buah-buahan dan sayuran yang berbeda-beda pada setiap harinya. Pada tulisan tugas akhir kedua oleh Astariani (2020:5) “Pelayanan Buffet *Breakfast* Oleh Waiter/Waitress Pada El Patio Restaurant di Hotel Melia Bali Indonesia”. Dalam tulisan ini, hal yang berbeda yaitu pada hidangan makanan yang diberikan pada buffet *breakfast* di El Patio Restaurant yaitu Indian food, Japanese Food, dan Chinese Food, sedangkan pada Anarasa

Restaurant hidangan yang diberikan pada *buffet breakfast* yaitu Indonesia Food, Asia Food, Balinese Food, dan Western Food, alasan Anarasa Restaurant memilih hidangan tersebut yaitu karena terinspirasi dari kata Anarasa yang berarti beraneka ragam rasa jadi pada *restaurant* tersebut menghadirkan beraneka ragam rasa seperti Indonesia, Balinese, Asia, dan Western Food.

Anarasa Restaurant memiliki beberapa *special menu buffet breakfast*, yang disediakan untuk tamu seperti *potato rostie*, *bircher muesli*, dan *carrot cake*. Dalam hal ini waitress memiliki peran penting dalam memberi pelayanan *buffet breakfast* sesuai dengan SOP yang berlaku seperti *welcoming the guest*, *greeting the guest*, *asking room number*, *escorting the guest*, *explaint buffet*, *seating the guest*, *offering coffee or tea*, *offering healthy shots*, *check guest satisfaction*, *clear up plate*, *thanking to the guest* untuk menunjukkan profesionalitas kerja sehingga tamu merasa betah dan terciptanya kenyamanan pada saat tamu menikmati *Buffet Breakfast* di Anarasa Restaurant. Dari uraian di atas penulis tertarik untuk membahas mengenai “Pelayanan Buffet *Breakfast* Oleh Waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijabarkan, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *buffet breakfast* oleh Waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?

2. Apa sajakah hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan *buffet breakfast* oleh Waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul pelayanan *buffet breakfast* oleh Waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Mendeskripsikan pelayanan *buffet breakfast* oleh Waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.
- b. Menjelaskan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan *buffet breakfast* oleh Waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

2. Manfaat Penulisan

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

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan bagi penulis untuk menyelesaikan studi Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta untuk membandingkan antara teori yang didapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai pembelajaran yang berhubungan dengan Food & Beverage Service dan sebagai sumber bacaan dipergustakaan dalam menyusun tugas akhir bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu sehingga mampu memberikan pengalaman yang terbaik.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini, metode penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Menurut Waruwu (2023:2901) teknik observasi dilakukan untuk mengamati perilaku dan aktivitas partisipan di lokasi penelitian. Dalam pengamatan tersebut, peneliti melakukan aktivitas pencatatan hal-hal yang diamati secara langsung. Aktivitas tersebut dapat dilakukan baik secara terstruktur maupun secara tidak terstruktur. Dalam kegiatan tersebut, peneliti dapat terlibat secara langsung, baik sebagai peserta maupun sebagai pengamat murni. Metode observasi yang dilakukan penulis di Anarasa Restaurant yaitu mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat informasi di Anarasa Restaurant yang berkaitan dengan pelayanan

buffet *breakfast* oleh waitress. Metode ini juga didukung dengan dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Menurut Insani & Setiyariski (2020:25) “metode wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seorang yang disebut responden melalui suatu percakapan yang terorganisir.” Penulis menggunakan metode wawancara di Anarasa Restaurant guna mendapatkan penjelasan langsung dari Restaurant Manager, Outlet Supervisor, dan Kepada Staf mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan *buffet breakfast oleh waitress* di Anarasa Restaurant.

c. Metode Kepustakaan

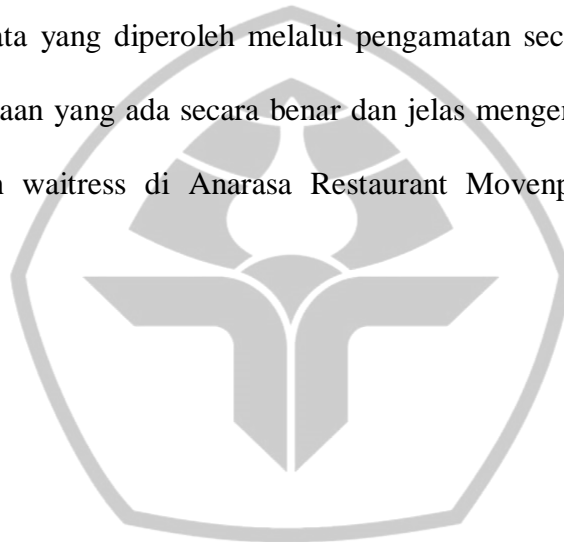
Menurut Danandjaja dalam Sari dan Asmendri (2020:44) mengemukakan bahwa “penelitian kepustakaan adalah cara penelitian bibliografi secara sistematis ilmiah, yang meliputi pengumpulan bahan-bahan bibliografi, yang berkaitan dengan sasaran penelitian, teknik pengumpulan dengan metode kepustakaan, dan mengorganisasikan serta menyajikan data-data”. Penulis mengumpulkan data dengan cara mencari jurnal, artikel dan membaca buku-buku yang berhubungan dengan pelayanan *buffet breakfast oleh waitress*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut Agung dalam Widiana (2016:152) “analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu cara analisis atau pengolahan data dengan jalan Menyusun secara sistematis dalam bentuk kalimat/kata-kata, kategori-kategori mengenai suatu

subjek (benda, gejala, variable tertentu), sehingga akhirnya diperoleh simpulan umum”.

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu menganalisis data dengan menguraikan dan memaparkan mengenai tata cara pelayanan *buffet breakfast* oleh waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dan Penyajian hasil analisis yang digunakan adalah dalam bentuk deskriptif kualitatif yang menyajikan data yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung sesuai dengan kenyataan yang ada secara benar dan jelas mengenai pelayanan *buffet breakfast* oleh waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Bedasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka pelayanan Buffet *Breakfast* Oleh Waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Dalam pelayanan buffet breakfast seorang waitress melakukan tiga tahapan pokok yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap akhir (closing).*
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan Buffet *Breakfast* Oleh Waitress di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali antara lain:
 - a. Kurangnya komunikasi antara waitress dengan hostess.
 - b. Kurangnya tempat duduk untuk balita (*baby chair*).
 - c. Kurangnya persediaan peralatan restaurant.

B. Saran

Bedasarkan pengalaman penulis selama terlibat dalam pelaksanaan kegiatan ini di Food and Beverage Service Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali terutama dalam pelayanan *buffet breakfast* oleh waitress di Anarasa Restaurant pada saat *high occupancy* maka penulis mengemukakan saran untuk meningkatkan pelayanan sebagai berikut:

1. Pada saat *briefing leader* harus membuat keputusan bahwa saat restaurant ramai atau *high occupancy*, tidak boleh saling tunggu untuk membersihkan meja agar

tidak terjadinya miskomunikasi antara waitress dengan hostess sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

2. Untuk mengatasi masalah kurangnya *baby chair*, penulis menyarankan untuk seluruh waiter/ss agar segera membersihkan *baby chair* yang habis digunakan sehingga bisa memenuhi keinginan tamu untuk mendapatkan *baby chair* agar tidak terjadinya *complaint*.
3. Penulis menyarankan agar, seluruh peralatan *restaurant* yang kotor agar segera dicuci dan di-*polishing*. Penulis juga menyarankan kepada pihak hotel agar memperhatikan untuk ketersediaan peralatan yang ada di *restaurant* sehingga bisa mencukupi pada saat *high occupancy* agar proses operasional *breakfast* berjalan dengan lancar dan tidak adanya *guest complaint*.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, I. N. P. S., Pambudi, B., & Wardana, M. A. (2023). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Berbasis Menu Engineering Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1206–1224. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.428>
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Alfabeta.
- Hapsara, V., Daniel Prasetio Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata, C., & Pelita Harapan Jakarta Vinsensius Ferrer Joeng, U. (2023). Implementasi Rotasi Menu Makanan Indonesia Pada Mata Kuliah Pengolahan Makanan Dasar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(1), 91–100.
- Harmoko, N. D., Purwoko, G. H., & M. Y. Susan, M. Y. S. (2017). Restoran Hoola Dengan Desain Interior Bernuasa Natural - Tradisional Kalimantan. *Kreasi*, 2(1), 165–184. <https://doi.org/10.37715/kreasi.v2i1.270>
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food And Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4127–4137. <https://jbasic.org/index.php/basicedu/article/view/1473>
- Mertayasa, I. G. A. (2016). Analisis Menu dalam Meningkatkan Penjualan Makanan pada Coffee Shop Restoran Puri Saron Denpasar-Bali. *Urnal Ekonomi Dan Pariwisata* 14.2, 2.
- Milya Sari. Asmendri. (2020). NATURAL SCIENCE: Jurnal Penelitian Bidang IPA dan Pendidikan IPA. *Natural Science [Diakses 11 Juli 2022]*, 6(1), 41–53.
- Moenir, A. . (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.
- Novianti, D. (2023). Implementation of Service of Sequence Waiters At Lavender. *Jom Fisip*, 10, 1–11.
- 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.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Nurita, Wayan, & N. W. M. (2020). No Title. *Bahasa Jepang Perhotelan Effective Japanese for Hotel Staff*, Badung: Nil, 7.

- Prakoso, P. A. (2017). Front Office Praktis. *Gava Media*, 6.
- Putri, I. S. (2018). Kepuasan Tamu Tentang *Breakfast* Di Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 10(1), 84. <https://doi.org/10.24036/jpk/vol10-iss1/515>
- Ramadhani, P. S. (2021). Pentingnya Sarapan Pagi Dalam Menunjang Konsentrasi Belajar Siswa Di Sekolah. *Jurnal Tata Kelola Pendidikan*, 2(2), 139–142. <https://doi.org/10.17509/jtkp.v2i2.37507>
- Risman. (2023). Pentingnya Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Review*, 14(4), 380.
- Sofiani, S. (2022). Pengaruh Restaurant Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Miss Unicorn. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 14–18. <https://doi.org/10.56190/jdw.v2i1.15>
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (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.v4i1.112>
- Tangian, D. (2015). Tahapan Pelayanan Restouran. *Modul Gabung, Dr. DIANE TANGIAN, SH, M.SI*, 1–58.
- Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 8–16. <https://doi.org/10.32938/ie.v3i3.1267>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai* , 7(1), 2896–2910.
- Widiana, I. W. (2016). Pengembangan Asesmen Proyek Dalam Pembelajaran Ipa Di Sekolah Dasar. *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, 5(2), 147. <https://doi.org/10.23887/jpi-undiksha.v5i2.8154>
- Wulandari, N. L. M., & Rahmawati, P. I. (2020). Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Pramusaji di Hotel Berbintang 5 di Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 01. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28990>
- Yulianto, S., Pradapa, F., Luziana, B., Aulia, W. M., & Anindita, M. (2024). *Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis PEMANFAATAN PRODUK PASTRY YANG TIDAK TERKONSUMSI* *Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis*. 06(2), 208–223.