

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI PADA SENENG RESTAURANT
DI HOTEL KOMANEKA AT BISMA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Trisna Aristya

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST
PADA SENENG RESTAURANT
DI HOTEL KOMANEKA AT BISMA UBUD



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

I Nyoman Trisna Aristya

2115823229

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST
PADA SENENG RESTAURANT
DI HOTEL KOMANEKA AT BISMA UBUD**

Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya di program studi DIII perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Trisna Aristya

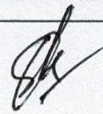
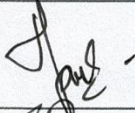
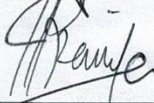
2115823229

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

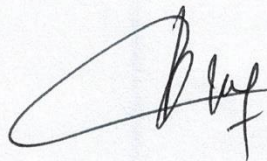
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST PADA SENENG RESTAURANT DI HOTEL KOMANEKA AT BISMA UBUD

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs, Dewa Made Suria Antara, M.Par.	
Anggota	NI Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom	
Anggota	Gusti Ayu Putri Paramita, S.Pd.,M.Pd	

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



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 19901112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Nyoman Trisna Aristya
NIM : 2115823229
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST PADA SENENG RESTAURANT DI HOTEL KOMANEKA AT BISMA UBUD

benar bebas dari plagiat. 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.

Gianyar, 16 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST PADA SENENG RESTAURANT DI HOTEL KOMANEKA AT BISMA UBUD

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par
NIP19409151990031003

Pembimbing II,



I Nyoman Darsa S.Si.,M.Pd
NIP 197506102006041005

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST PADA SENENG RESTAURANT DI HOTEL KOMANEKA AT BISMA UBUD

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par
NIP19409151990031003

Pembimbing II,



I Nyoman Darsa S.Si.,M.Pd
NIP 197506102006041005

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena Rahmat dan karunianya, Sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Semi *Buffet Breakfast* Pada *Seneng Restaurant* di Hotel Komaneka at Bisma Ubud, Serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada program studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginaya S, Pd.,M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M..Eng selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator PNB Gianyar.
6. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Nyoman Darsa S,SI.,M.pd selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Wayan Sutrisnawati Selaku *Human Resort Department* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di hotel Komaneka at Bisma Ubud untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Ni Putu Indra Dewi selaku *Supervisor F&B Service* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh *staff* dan *daily worker* Komaneka at Bisma Ubud yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Made Ada Ardana Dan Ibu Ni Made Lodri, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan

Gianyar, 20 November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan	3
D. Metode Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hotel	6
B. Pengertian Restoran.....	9
C. Food and beverage department.....	10
D. <i>Food and beverage service</i>	11
E. Pengertian <i>Waiter/Waitress</i>	14
F. Pengertian Semi Buffet <i>Breakfast</i>	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi dan sejarah nama Hotel	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Komaneka Bisma.....	22
C. Stuktur Organisasi Komaneka <i>at</i> Bisma	31
BAB IV	35
HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Penyajian hasil observasi.....	35
1. Tahap Persiapan	36
2. Tahap Pelaksanaan.....	41
3. Tahap Penutupan.....	47

B. Kendala yang dihadapi serta solusi <i>waiter/waitress</i> dalam melayani <i>breakfast</i> di Hotel Komaneka at Bisma Ubud	47
BAB V.....	49
PENUTUP.....	49
A. Simpulan.....	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
Lampiran	52

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe kamar	23
Tabel 3. 2 <i>Restaurant</i>	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komaneka Bisma	18
Gambar 3.2 The Bisma Residence	24
Gambar 3. 3 <i>Two Bedroom Villa</i>	24
Gambar 3.4 <i>Family Pool Villa</i>	25
Gambar 3. 5 <i>One Bedroom Pool Villa</i>	26
Gambar 3.6 <i>Family Suite Room</i>	26
Gambar 3.7 <i>Bisma Suite Room</i>	27
Gambar 3.8 Seneng Restaurant	29
Gambar 3. 9 <i>Meeting Venue</i>	29
Gambar 3.10 Wana Jiwa Spa	30
Gambar 3. 11 Stuktur Organisasi Komaneka Bisma	31
Gambar 3. 12 Stuktur Organisasi F&B Service	32
Gambar4. 1 Mesin Absensi	37
Gambar4. 2 <i>Personal Grooming</i>	38
Gambar4. 3 <i>Table Set-up</i>	39
Gambar4. 4 <i>Stand buffet</i>	40
Gambar4. 5 <i>Coffee machine</i>	41
Gambar4. 6 bill paper.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel Komaneka at Bisma Ubud merupakan salah satu hotel *resort* bintang lima yang berlokasi di jl. Bisma, Ubud. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 1998 yang memiliki keunggulan fasilitas yang lengkap seperti memiliki *private villa*, area *resort* yang indah dengan pemandangan yang menghadap ke sungai campuhan. Lokasi hotel yang dekat dengan destinasi wisata yang ada di daerah Ubud. Hotel Komaneka at Bisma Ubud memiliki fasilitas yang lengkap seperti, *room* atau kamar yang terdiri dari 1 *residence room*, 3 *duplex pool villa*, *private villa*, 2 *family suite room*, 32 *suite room*, dan di hotel Komaneka at Bisma Ubud memiliki 1 *restaurant* dengan 24 *hour service* yang dibuka untuk *breakfast*, *lunch afternoon tea and dinner*, salah satu departemen mendukung operasional hotel, yaitu *food and beverage*. *Food and Beverage* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. *food and beverage* Departemen dibagi menjadi dua yaitu *F and B Product* dan *Fand B Service*.

F and B Product merupakan departemen yang membuat makanan/hidangan untuk para tamu di hotel. Sedangkan *F&B Service* merupakan departemen yang bertugas untuk memberi pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di sebuah restoran/hotel dari awal sampai akhir. *Waiter/waitress*

memiliki tugas untuk melayani tamu mulai dari *breakfast, brunch, lunch, afternoon tea, dinner* sampai *supper*. *Waiter/waitress* menjadi *first impression* tamu setelah tamu satu hari menginap di hotel dan pada pagi harinya akan mendapatkan pelayanan *breakfast*. Alasan Saya memilih bagian F&B Service Karena Rasa penasaran dan memang ingin mencoba di departemen tersebut, Pelayanan *breakfast* yang diterapkan di Komaneka at Bisma Ubud adalah *Semi Buffet*. *Semi Buffet* merupakan pelayanan yang memadukan *ala carte* dengan pelayanan *buffet* untuk menghemat tenaga, meminimalisir kesalahan serta efisiensi waktu.

Semi Buffet breakfast di Komenaka at Bisma ini sangat membantu operasional di *restaurant*. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diterapkan oleh manajemen operasional *f & b service* yaitu menggunakan menu *entree* sebagai menu *buffet* dengan berbagai variasi seperti, *yoghurt, slice fruit, juice, bread, jam and butter* dengan dipadukan dengan *main dish* dengan sistem *taking order* seperti *Scrambled, Nasi Goreng, Avocado Poach Egg* . Dari penerapan ini bisa meminimalisir *complaint* serta menghemat waktu untuk proses *taking order* dan *serving food*. Oleh karena itu dari latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* Pada Seneng *Restaurant* Di Hotel Komaneka at Bisma Ubud”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan semi *buffet breakfast* oleh pramusaji pada seneng *restaurant* di hotel Komaneka at Bisma Ubud?
2. Apa sajakah kendala dan solusi dalam pelayanan semi *buffet breakfast* oleh pramusaji di hotel Komaneka at Bisma Ubud?

C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul pelayanan semi Buffet pada Seneng *Restaurant* di Komaneka at Bisma adalah sebagai berikut

1. Tujuan

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

- a. Mendeskripsikan pelayanan semi *buffet breakfast* oleh pramusaji di hotel Komaneka at Bisma Ubud.
- b. Menjelaskan kendala dan solusi dalam pelayanan semi *buffet breakfast* oleh pramusaji di hotel Komaneka at Bisma Ubud.

2. Manfaat

Adapun manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademik yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program studi D3 Perhotelan pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, dan harapan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* Pada *Seneng Restaurant* di hotel Komaneka at Bisma Ubud.

b. Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, menjadi sarana dalam menerapkan teori di bidang *Food and Beverage Service* serta menjadi salah satu referensi atau acuan dalam mengerjakan tugas akhir yang dilakukan berikutnya tentang *Food and Beverage Service*.

c. Bagi Perusahaan

Tugas Akhir ini diharapkan mampu menjadi saran atau bahan evaluasi bagi pihak manajemen hotel Komaneka at Bisma Ubud dalam meningkatkan standar operasional pelayanan *breakfast* yang ada di restoran.

D. Metode Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir ini terdapat beberapa metode penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

Berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode observasi, wawancara, maupun studi kepustakaan

- a. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dan melakukan langsung pelayanan *semi buffet breakfast* pada *Seneng Restaurant* di hotel *Komaneka at Bisma Ubud*.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui pertanyaan yang melibatkan Supervisor, Staff, dan Karyawan mengenai pelayanan *semi buffet breakfast* pada *seneng restaurant* di hotel *Komaneka at Bisma Ubud*.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi dan membaca yang berkenaan dengan pelayanan *semi buffet breakfast*, Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu menjelaskan tahapan-tahapan serta materi secara terperinci tentang pelayanan *semi buffet breakfasf* oleh pramusaji pada *Seneng restaurant* di hotel *Komaneka at bisma*

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV mengenai pelayanan semi *buffet breakfast* oleh *waiter* atau *waitress* di hotel Komaneka at Bisma Ubud dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *breakfast* di hotel Komaneka at Bisma Ubud dapat dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu:
 - a. Tahap persiapan.

Tahap persiapan dapat dibagi menjadi dua tahapan yaitu mulai dari tahap persiapan diri terdiri dari absensi, personal *grooming*, dan tahap persiapan peralatan meliputi melakukan *set-up table*, mempersiapkan semua alat disetiap *section*, membersihkan dan *set-up stand buffet breakfast*, melengkapi peralatan di *coffee maker*, melakukan *double check*.

- b. Tahap pelaksanaan.

Dalam proses pelayanan *breakfast* di hotel Komaneka at Bisma Ubud ada beberapa tahap pelaksanaan mulai dari *welcoming the guest*, *check guest in house list*, *asking for the table*, *eskorting the guest*, *ekplaning stand buffet breakfast*, *asking coffee or tea*, *serve menu for main dish*, *pouring ice water*, *serve coffee or tea*, *taking order for main dish*, *taking order for main dish*, *serve main dish*, *check guest satisfacion*, *clear up*, *crumbing down*, *billing*, *asking for the payment*, *thanking for the guest*, *reseting the table*.

Hambatan dalam proses pelayanan *breakfast* di hotel Komaneka at Bisma Ubud yaitu:

Jumlah tamu datang bersamaan saat *breakfast*, sering menjadi hambatan atau permasalahan karena kurangnya jumlah meja dan kursi. hal ini membuat terjadinya *waiting list* saat operasional *breakfast.*, dan *complaint* dari tamu.

Cara mengatasi kurangnya jumlah kursi dan meja pada saat *breakfast* yaitu memberikan kesempatan kepada tamu untuk menyantap hidangannya di lobby atau menyarankan tamu untuk meminta pelayanan *room service*.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan guna meningkatkan pelayanan *breakfast* di hotel Komaneka at Bisma Ubud yaitu sebaiknya disiapkan cadangan tempat untuk meja dan kursi agar pada saat *high occupancy* tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti tamu kekurangan tempat duduk saat *breakfast*

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Perca.
- Ahmad, F. (2023). *BREAKFAST: Pengertian, Jenis, dan Contoh Olahan Menu Sarapan*. Ames Boston. <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-breakfast/>
- Handayani, T. (2018). *Fusion Cuisine*. Prezi. <https://prezi.com/p/-b6clf4edaer/fusion-cuisine/>
- Jendela Dunia. (2023). *Mengenal Full American Plan dan Jenis-jenis Hotel Lainnya*. Kumparan.Com. <https://kumparan.com/jendela-dunia/mengenal-full-american-plan-dan-jenis-jenis-hotel-lainnya-20ubC4qdu3D/full>
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta : Grasindo.
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food And Beverage Service Operation Job Preparation*. Yogyakarta : Andi.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Surabaya : Paramita.
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- Rashid, A. D. H. (2022). *Peranan Waiter Dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Di Hotel Royal N' Lounge Jember*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Riadi, M. (2023). *Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel*. KajianPustaka. <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>
- Soekresno, & Pendit, I. N. R. (1996). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- 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.
- Tangian, D. (2020). *Food Service 1 Pelayanan Di Restoran*. Manado : Ristedekti.