

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN INDONESIA BUFFET DINNER OLEH
WAITER PADA MULBERRY RESTAURANT DI
SERES SPRINGS RESORT & SPA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Ade Nugraha

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN INDONESIA BUFFET DINNER OLEH
WAITER PADA MULBERRY RESTAURANT DI
SERES SPRINGS RESORT & SPA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Ade Nugraha

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN INDONESIA BUFFET DINNER OLEH
WAITER PADA MULBERRY RESTAURANT DI
SERES SPRINGS RESORT & SPA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Ade Nugraha
NIM. 2115823296

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN INDONESIA BUFFET DINNER OLEH WAITER PADA MULBERRY RESTAURANT DI SERES SPRINGS RESORT & SPA UBUD

Tugas Akhir di ajukan sebagai salah satu syarat penyusunan
Tugas Akhir Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Ade Nugraha
NIM. 2115823296**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN INDONESIA BUFFET DINNER OLEH
WAITER PADA MULBERRY RESTAURANT DI SERES
SPRINGS RESORT & SPA

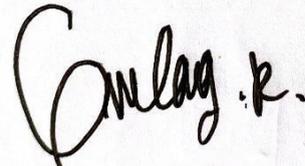
Tugas Akhir ini Telah Disetujui Oleh Para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 19 Juli 2024

Pembimbing I,



I Putu Krisna Arta Widana S.ST.,M.Par
NIP. 198901112019031015

Pembimbing II,



Gilang Ramadan,S.Pd.,M.Tr.Par
NIP.

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN INDONESIA BUFFET DINNER OLEH
WAITER PADA MULBERRY RESTAURANT DI SERES
SPRINGS RESORT & SPA

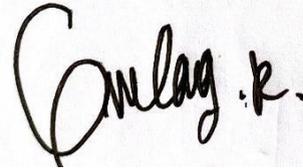
Tugas Akhir ini Telah Disetujui Oleh Para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali Pada 19 Juli 2024

Pembimbing I,



I Putu Krisna Arta Widana S.ST.,M.Par
NIP. 198901112019031015

Pembimbing II,



Gilang Ramadan,S.Pd.,M.Tr.Par
NIP.

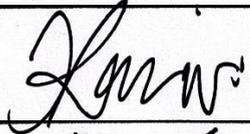
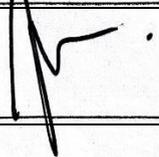
Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN INDONESIA BUFFET DINNER OLEH
WAITER PADA MULBERRY RESTAURANT DI
SERES SPRINGS RESORT & SPA UBUD

Tugas Akhir ini sudah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

	Nama tim penguji	Tanda tangan
Ketua	I Putu Krisna Arta Widana, S.ST., M.Par NIP.198901112019031015	
Anggota	Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE., M.Pd NIP.	
Anggota	Made Nova Buanaputra, SST. Par., M.Par NIP.	

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



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Ade Nugraha
NIM : 2115823296
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PENANGANAN INDONESIA BUFFET DINNER OLEH WAITER PADA MULBERRY RESTAURANT DI SERES SPRINGS RESORT & SPA

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.

Gianyar, 19 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Kadek Ade Nugraha

NIM : 2115823296

PS : D-III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-nya sehingga tugas akhir dengan Judul Penanganan Indonesian Buffet dinner pada Mullbery Restaurant Di Seres Spring Resort & Spa dapat di terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan tamu indonesian *buffet dinner* oleh waiter/waitress pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 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., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.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, M.Par, selaku Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator PNB Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan PNB Kampus Gianyar.
6. I Putu Krisna Arta Widana, SST., M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
7. Gilang Ramadan, S.Pd., M.Tr.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir.
8. Florentia Juliana selaku HRD SereS Springs Resort & Spa yang telah memberikan izin untuk mengumpulkan data-data ke penulis untuk pembuatan tugas akhir
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. I Wayan Suadnyana dan Ni Wayan Denis, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
11. Teman teman yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugass akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia

biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Gianyar, 19 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	iii
LEMBAR PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	6
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. <i>Food and Beverage Department</i>	10
C. <i>Restaurant</i>	11
D. Pelayanan.....	16
E. Pengertian Buffet.....	18
G. Pengertian waiter.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Sere Spring Resort& Spa	25
C. Struktur Organisasi Hotel	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Penanganan Indonesian Buffet Dinner oleh Waiter pada Mulberry Restaurant di Sere Springs Resort & Spa	42
B. Kendala yang dihadapi waiter dalam penanganan Indonesian buffet dinner pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & Spa serta cara mengatasinya?	52

BAB V PENUTUP	55
A. Simpulan.....	55
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	26
Tabel 3.2 <i>Restaurant and Bar</i>	27
Tabel 3.3 <i>Room Facilities</i>	28
Tabel 3.4 <i>Restaurant Facilities</i>	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Seres Spring Resort & Spa	22
Gambar 3.2 Seres Springs Resort & Spa.....	23
Gambar 3.3 Deluxe room	29
Gambar 3.4 Preminum Room.....	29
Gambar 3.5 Villa Ananda.....	30
Gambar 3.6 Villa Sutera.....	30
Gambar 3.7 Sanctuary Spa	31
Gambar 3.8 Mulberry Place	31
Gambar 3.9 Bellaria Place.....	32
Gambar 3.10 Darsini Café.....	32
Gambar 3.11 Agung Pavilion.....	33
Gambar 3.12 Meeting Room Singakerta.....	33
Gambar 3.13 Ballroom Tampak Siring	34
Gambar 3.14 Ballroom Saraswati.....	34
Gambar 3.15 Wos Bale Yoga.....	35
Gambar 3.16 Fitness Center	35
Gambar 3.17 Gift Shop	36
Gambar 3.18 Kids Club.....	36
Gambar 3.19 Swimming Pool	37
Gambar 3.20 Natural Spring pool	37
Gambar 3.21 Struktur Organisasi Hotel.....	38
Gambar 3.22 Struktur organisasi F&B Service.....	39
Gambar 4.1 Uniform melayani indonesian buffet dinner.....	45
Gambar 4.2 Set-Up table buffet dinner pa	46
Gambar 4.3 Welcoming Guest	48
Gambar 4.4 Showing Menu Buffet Dinner	49
Gambar 4.5 Taking Order.....	50
Gambar 4.6 Serv Food.....	51
Gambar 4.7 Say Thank You To The Gest	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Buffet Dinner Di Seres Springs Resort & Spa

Lampiran 2 Preparation Untuk Refil Food Buffet Dinner

Lampiran 3 Food Tag Menu Buffet Dinner

Lampiran 4 Team Waiter & Kitchen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali sangat kental dengan kebudayaannya, adat istiadat, serta banyak destinasi wisata yang bisa dikunjungi, tidak heran banyak wisatawan yang datang ke Bali sekedar untuk berekreasi menikmati kekayaan budaya dan alam yang dimilikinya, contohnya yaitu, adanya Ogoh-ogoh saat Hari Raya Nyepi, Penjor saat Hari Raya Galungan, dan uniknya Upacara Ngaben, apalagi di Bali dikenal dengan pantainya yang indah, wisatawan yang datang ke Bali dapat menikmati *sunrise* maupun *sunset*, dapat dilihat bahwa pariwisata di Bali sangat berpengaruh penting bagi sektor ekonomi. Akomodasi yang paling utama dicari tentu hotel. Hotel adalah salah satu akomodasi yang memberikan pelayanan dengan menyediakan jasa penginapan, dan menyediakan makanan, minuman maupun fasilitas jasa lainnya. Wisatawan pasti akan memilih hotel terbaik dan nyaman serta memiliki banyak fasilitas yang mendukung sebagai tempat mereka untuk menginap.

Seres Springs Resort & Spa merupakan salah satu hotel bintang 5 (lima) yang terkenal di Bali yang beralamat di Jl. Jukut Paku, Singakerta, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Hotel ini terdiri dari 60 kamar tamu pada hotel dan 20 villa yang terletak berhadapan dengan lembah Sungai Ayung yang memiliki tipe dan fasilitas kamar yang berbeda-beda. Banyak fasilitas lainnya yang dapat kita nikmati apabila menginap di Seres Springs Resort & Spa seperti *restaurant*, *swimming pool*, *spa*, *gym center*, dan *playground* untuk anak-anak. Beberapa

department yang ada di hotel ini yaitu *Front Office Department*, *Food & Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Accounting Department*, *Engineering Department*, dan *Security Department*. *Food & Beverage Department* juga merupakan hal yang paling penting di sebuah hotel, karena *Food & Beverage Department* merupakan jasa pelayanan makanan dan minuman, dimana tamu pasti akan sangat membutuhkan jasa tersebut. Tamu yang menginap di Seres Springs Resort & Spa sebagian besar merupakan tamu *FIT (Free Independent Traveller)*. *FIT* adalah wisatawan yang melakukan perjalanan secara mandiri atau individu tanpa tergabung dalam suatu rombongan.

Food & Beverage Department dibagi menjadi dua bagian yaitu, *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*. *Food & Beverage Product* adalah bagian dari yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari barang mentah menjadi produk siap saji untuk tamu hotel, sedangkan *Food & Beverage Service* adalah bagian dari hotel yang bertugas untuk menyajikan makanan dan minuman kepada tamu dengan pelayanan terbaik.

Mulberry Restaurant adalah salah satu *restaurant* yang ada di Seres Springs Resort & Spa yang melayani *breakfast*, *lunch* dan *dinner*, karena letaknya yang berdekatan dengan *swimming pool*, maka *restaurant* ini cocok untuk *buffet dinner*. Penulis memilih *dinner*, karena berdasarkan hasil penjualan selama penulis melakukan praktik kerja lapangan di Mulberry Restaurant, tamu yang datang lebih banyak pada malam hari atau bisa disebut tamu yang datang lebih dominan pada saat *dinner*. Seres Springs Resort & Spa Singakerta mempersembahkan lima *thematic buffet dinner* dengan menampilkan menu beragam setiap minggunya. Para

tamu dapat merasakan pengalaman *dinner* yang unik dengan menggabungkan cita rasa lokal dan internasional di Mulberry Place Restaurant.

Lima thematic *buffet dinner* tersebut, yaitu pertama, Balinese *Buffet Dinner* yang memberikan para tamu dapat menjelajahi kekayaan kuliner budaya Bali yang menakjubkan. Para tamu dapat menikmati hidangan khas Bali yang kaya dan aromatik, dengan hidangan tradisional dan cita rasa eksotis yang akan membawa para tamu mengenal lebih jauh akan kekayaan kuliner Bali.

Kedua, East Meets West *Buffet Dinner*, yakni merasakan perpaduan cita rasa yang unik dengan penggabungan hidangan terbaik dari kuliner Timur dan Barat. “Disini, para tamu dapat menikmati perpaduan rasa yang harmonis, tradisi kuliner dari kedua dunia bersatu untuk menciptakan simfoni bagi cita rasa tamu.

Ketiga, Italian *Buffet Dinner*, tamu dapat meresapi romansa Italia saat para tamu menikmati hidangan klasik Italia yang dibuat dengan cinta dan otentisitas. Dari pasta hingga pizza, nikmati cita rasa klasik Italia langsung di Mulberry Place.

Keempat, Mongolian Cuisine *Buffet Dinner*, para tamu dapat menemukan cita rasa Timur dengan Mongolian Buffet Dinner ini. Olah kreasi kuliner para tamu sendiri dengan berbagai bahan segar dan juga pilihan saus, yang disiapkan oleh Chef terbaik di hotel ini.

Kelima, Indonesian *Buffet Dinner*, para tamu dapat menjelajahi warisan kuliner Indonesia yang beragam dan berwarna. Mulai dari Sumatera hingga Sulawesi, Jawa hingga Bali, Nusantara *Buffet Dinner* di Mulberry Place merupakan perayaan kekayaan cita rasa yang ada diseluruh kepulauan Indonesia.

Sajian kuliner lokal Indonesian *Buffet dinner* tersebut sebagai upaya

memperkenalkan kearifan lokal yang menjadi keunggulan Indonesia sebagai destinasi dunia. Cara ini juga sebagai bentuk ikut melestarikan budaya Bali yang menjadi landasan pariwisata Bali. Di samping itu, mengangkat kuliner lokal juga sebagai bagian dari Wisata Gastronomi yang merupakan *event* tahunan dari SereS Springs Resort & Spa. “Tahun ini Wisata Gastronomi mengangkat kuliner lokal untuk menjadi sorotan,”Maka SereS Springs Resort & Spa mempersiapkan menu pilihan itu untuk ditampilkan pada gelaran tersebut. Menu-menu tersebut, antara lain Indonesian *Buffet Dinner* dari Nasi Ayam Petutu *taste bali* yang disajikan di Mulberry Place yang lokasinya berdekatan dengan lobby hotel. “Indonesian *Buffet Dinner* adalah *event* mingguan dimana tamu dapat menikmati berbagai menu khas Indonesia khususnya bertaste Bali sepuasnya”. Menu yang disediakan sangat beragam mulai dari berbagai olahan daging dan sayuran, sup, jajanan khas Bali yang diiringi tarian daerah Bali untuk menghangatkan suasana *event* yang bertujuan untuk memberikan cerita rasa kuliner nusantara kepada setiap tamu.

Waiter/waitress adalah sebutan bagi karyawan/karyawati yang melayani tamu di sebuah *restaurant*. Food & Beverage Service tentunya sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu, karena *section* ini yang bertugas melayani tamu dari segi makanan dan minuman. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, penulis menyadari bahwa ternyata ada banyak tamu yang memiliki alergi terhadap suatu makanan, yang dimana di SereS Springs Resort & Spa khususnya di Mulberry Restaurant sangat diperlukannya kesadaran dari *waiter* mengenai alergi yang dimiliki oleh tamu, walaupun pada saat *check-in*, *front office staff* sudah menanyakan mengenai alergi tamu dan juga Restaurant Manager juga sudah memberikan *stop form* di

setiap *side stand* yang dimana *stop form* tersebut sudah berisi nama serta nomor kamar tamu dan penjelasan mengenai apa saja alergi makanan yang dimiliki oleh tamu, akan tetapi pada saat tamu melakukan reservasi di *restaurant waiter* harus tetap menanyakan alergi atau *dietary* yang dimiliki oleh tamu, karena pada saat menyajikan makanan kepada tamu, *waiter* akan menjelaskan kepada tamu bahwa makanan yang dipesan oleh tamu sudah bebas dari alergi makanan yang dimiliki oleh tamu tersebut. Apabila *waiter* salah dalam menyajikan makanan atau minuman maka akan berakibat fatal pada kesehatan tamu bahkan yang terparah tamu tersebut bisa meregang nyawa, maka dari itu *waiter* harus memastikan bahwa makanan yang dipesan tamu sudah aman untuk dikonsumsi oleh tamu.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik mengangkat masalah tentang Penanganan Indonesian *Buffet dinner* oleh *Waiter* di *Mulberry restaurant SereS Springs Resort & Spa*. Maka dari itu, diangkatlah sebuah judul “Penanganan Indonesian Buffet Dinner oleh *Waiter* pada *Mulberry Restaurant* di *SereS Springs Resort & Spa Ubud*”.

B. Rumusan Masalah

Dalam penulisan ilmiah rumusan masalah menjadi komponen yang sangat penting karena dengan adanya rumusan masalah maka arah penulisan dari karya ilmiah akan lebih jelas. Berdasarkan latar belakang di atas penulis membuat beberapa rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan Indonesian *Buffet dinner* oleh *waiter* pada *Mulberry Restaurant* di *SereS Springs Resort & Spa*?

2. Apa saja kendala yang dihadapi waiter dalam penanganan Indonesian *buffet dinner* pada *Mulberry Restaurant* di SereS Springs Resort & Spa serta cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan Indonesian *Buffet Dinner* oleh *waiter* pada *Mulberry Restaurant* di SereS Springs Resort & Spa adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Mendeskripsikan cara melayani tamu pada Indonesian *buffet dinner* pada *Mullbery Restaurant* di SereS Spring Resort & Spa
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh *waiter* dan menjabarkan solusi atas hambatan yang dihadapi dalam menangani tamu Indonesian *buffet dinner* pada *Mullbery Restaurant* di SereS Spring Resort & Spa.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa tugas akhir ini digunakan untuk memenuhi syarat akademis dalam menyelesaikan perkuliahan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Menambah pengetahuan, wawasan dan keterampilan dalam bidang *food and*

beverage service khususnya pelayanan Indonesian *buffet dinner* pada Mullbery Restaurant di Seres Springs Resort & Spa.

b. Politeknik Negri Bali

Sebagai tambahan bahan referensi di Jurusan Pariwisata yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca khususnya di bidang *food and beverage service*. Digunakan juga untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan pengetahuan melalui penulisan tugas akhir.

c. Perusahaan

Bagi pihak hotel dapat digunakan sebagai referensi tambahan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu, khususnya pelayanan *buffet dinner* pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa.

D. Metode Penulisan

Pada penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data dalam menganalisis dan menyajikan data, sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode yang penulis gunakan untuk menyusun tugas akhir dalam memperoleh data diantaranya:

a. Observasi

Metode observasi bertujuan untuk mengetahui data yang diperoleh agar lebih akurat dan relevan dengan cara mengamati langsung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada

objek penelitian yang dilakukan di Seres Spring Resort and Spa tentang pelayanan indonesian *Buffet dinner* pada Mulbery restaurant di Seres Spring Resort & SPA

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan proses mencari informasi yang dilakukan dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan responden atau narasumber dengan tujuan untuk menggali informasi yang lebih luas dan akurat terkait dengan jawaban yang sebelumnya telah diterima peneliti. Responden dari wawancara adalah *Manager* dan *Supervisor Food and Beverage Service*.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan mencari dan membaca beberapa referensi baik dari buku, artikel, jurnal dan sumber-sumber ilmiah di internet yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir berupa penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data secara deskriptif. Penulis akan menggunakan hasil dari pengumpulan data-data yang telah didapatkan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Seres Spring Resort & Spa untuk mengartikan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir. Metode pengumpulan data secara deskriptif kualitatif dilakukan dengan cara menyajikan data dalam bentuk narasi, tabel dan gambar.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV penanganan Indonesian *buffet dinner* oleh *waiter* pada Mulberry restaurant di Seres Spring Resort & Spa, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut;

1. Tahap Persiapan

Waiter/s hendaknya memerhatikan *personal grooming* dari rambut sampai kaki, persiapan alat kerja seperti *cutlery, tray, napkin*, dan persiapan *semuaset-up table* untuk penanganan indonesion *buffet dinner*.

2. Tahap Penanganan

Tahap ini merupakan tahap yang dilakukan oleh *waiter/s* di MulberryRestaurant Di SereS Springs Resort & SPA dalam memberikan penanganan *indonesian buffet dinner* kepada tamu, adapun langkah-langkah (*sequence of service*) yang dilakukan oleh *waiter/s* pada saat operasional indonesian *buffet dinner* berlangsung, dari tahap *welcoming the guest*, tahap *asking about registration*, tahap *asking for the table*, tahap *escorting the guest*, tahap *explain menu and presenting menu buffet dinner*, tahap *taking order*, tahap *serving beverage*, tahap *check it for food*, tahap *clearing up*, tahap *crumbing down*, tahap *thanking to the guest*, tahap *resetting the table*.

3. Tahap Akhir

Penutupan Indonesian *buffet dinner* dilakukan setelah *hostess* menginformasikan *last order* kepada tamu pukul 22:00 WITA dan semua tamu selesai memesan makanan dan

minuman. Adapun kegiatan yang harus dilakukan saat *closing* indonesian *buffet dinner* yaitu:

- a. Melakukan *clear up stand buffet dinner* beserta semua *cutleries* dan *plate* kotor yang masih ada di meja tamu dan mengelap meja tamu dengan *napkin* dan disinfektan beserta
- b. Melakukan *set up table* atau melengkapi sarana untuk persiapan *breakfast* besok pagi

4. Kendala yang Dihadapi Beserta Solusinya

Adapun beberapa kendala yang dihadapi, yang dapat menjadi suatu hambatan dalam pelaksanaan indonesian *buffet dinner*. Kendala yang dihadapi saat penaganan indonesian *buffet dinner* pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa yaitu:

a. Keterlambatan *Refil* Makanan Pada *Buffet Dinner*

Penyebab terjadinya keterlambatan penyajian hidangan dikarenakan pemesanan menumpuk sedangkan staf kitchen yang bertugas terbatas untuk melakukan *refil* makanan.

Solusi dalam mengatasi hal tersebut dapat dilakukan dengan cara, *waiter* sebelumnya harus menyampaikan kepada tamu jika ingin *order* harus menunggu selama 15 menit atau lebih dikarenakan kondisi saat *dinner* sedang ramai. Jika seorang *food runner* memiliki waktu luang pada saat pelayanan alangkah baiknya membantu pihak *kitchen* untuk mempersiapkan hidangan pada pelayanan *buffet dinner* berlangsung efisien dengan menyingkat waktu keterlambatan *food refil* pada *buffet dinner*.

b. Kurangnya Pemahaman Dalam Bahasa Asing

Komunikasi yang kurang baik ini sering terjadi pada saat melayani tamu Cina,

belanda, jepang dan tamu Korea karena kebanyakan dari mereka tidak bisa berbahasa Inggris dan selalu menggunakan bahasa negaranya sendiri. Hal ini menyebabkan seorang *waiter/s* susah berkomunikasi dengan tamu dan membuat pelayanan pada saat operasional berlangsung menjadi terlambat.

Cara mengatasinya yaitu seorang *waiter* dapat menggunakan bantuan *google translate* apabila penjelasan *waiter* dengan menggunakan Bahasa Inggris tidak dapat dimengerti atau sulit untuk dipahami oleh tamu yang tidak bisa Bahasa Inggris.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan tentang penanganan indonesian *buffet dinner* pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa , maka ada beberapa saran yang dapat diperhatikan untuk kelancaran operasional saat indonesian *buffet dinner* berlangsung yaitu:

1. Mendorong komunikasi yang baik antara *waiter/s*, kitchen, dan staf lainnya untuk memastikan koordinasi yang lancar dalam penyajian makanan.
2. Meningkatkan kemampuan *waiter* dan *waitress* saat pelayanan indonesian *buffet dinner* di Mullbery Restaurant dengan memberikan pelatihan yang lebih baik kepada staf Mullbery Restaurant sehingga mereka dapat dapat memberikan pelayannan yang lebih baik kepada tamu.
3. Mempertahankan dan meningkatkan *team work* pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & SPA, sebab pada saat penanganan indonesian *buffet dinner* membutuhkan kemampuan komunikasi dalam bekerjasama untuk efisiensi waktu, tenaga dan untuk meminimalisir terjadinya miskomunikasi atau keluhan dari tamu.

- Arief. (2005). Standar operasional prosedur dinner service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2015, 2(1), 15-21.
- Bagyono, D. (2014). *Klasifikasi Hotel*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Dwi Apandi, N., & Baharta, E. (2015). Tinjauan Tentang Penyajian Buffet Di Harris Hotel And Convention Bandung. *E-Proceeding off Applied Science*, 1(3), 2519–2525.
- Faturohman, T. (2018). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Saffron Restoran Four Points. *Sheraton Hotel Bandung*. 1–51.
- Huda, S., & Nurcahyo, J. (2015). Upaya Food & Beverage Product Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(5), 410-426.
- Ismayanti. (2011). Perkembangan pembangunan sarana akomodasi wisata terhadap pariwisata berkelanjutan di bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2(1), 109-222.
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).
- Mertayasa, I. (2016). *Fungsi Food and Beverage Service*. Denpasar: Bali Press.
- Majid .(2009). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang Tahun Akademik 2014/2015. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 2015, 12(1).
- Prakoso.(2017). klasifikasi hotel Hotel & Resort di Mertoyudan, Magelang, Jawa Tengah. *E Dimensi Arsitektur Petra*, 5(2), 817-824.
- Komar, T. (2016). *Hotel Managementt*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- W.a., M. (2017). Restoran Dan Segala Permasalahannya. *Jogja Resto Dan Galery*, 1, 19–53.
- WebstaurantStore (2018). Pengaruh Kualitas Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan Cengkir Heritage Resto And Coffe. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(1).