

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN BUFFET BREAKFAST OLEH  
WAITER/WAITRESS DI SEASONAL TASTE RESTAURANT THE  
WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Dea Amanda Perthiwi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN BUFFET BREAKFAST OLEH  
WAITER/WAITRESS DI SEASONAL TASTE RESTAURANT THE  
WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Dea Amanda Perthiwi**

**NIM 2115823182**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/ WAITRESS DI SEASONAL TASTE RESTAURANT THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Dea Amanda Perthiwi**

**NIM 2115823182**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS DI SEASONAL TASTE RESTAURANT THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D III Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 29 Juli 2024

Pembimbing I,



I Putu Krisna Arta Widana, SST.Par., M.Par  
NIP. 198901112019031015

Pembimbing II,



Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd  
NIP. 198912252022032007

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



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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS DI SEASONAL TASTE RESTAURANT THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI

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

Pembimbing I,



**I Putu Krisna Arta Widana, SST., M.Par**  
NIP. 198901112019031015

Pembimbing II,



**Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd**  
NIP. 198912252022032007

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali



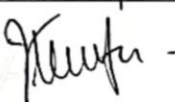


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 198409082008212004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS DI SEASONAL TASTE RESTAURANT THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.par NIP. 198901112019031015	
<b>Anggota</b>	Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng NIP. 199011112022032009	
<b>Anggota</b>	Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par NIP. 199306082022032009	

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



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Dea Amanda Perthiwi

NIM : 2115823182

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PENANGANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS DI SEASONAL  
TASTE RESTAURANT THE WESTIN RESORT NUSA DUA 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, 16 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Made Dea Amanda Perthiwi

NIM. 2115823182

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali 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 memberikan kesempatan kepada penulis 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.



4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Prodi D3 Perhotelan yang telah memberikan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Putu Krisna A. Widana, SST.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Sander Looijen, selaku General Manager di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort Nusa Dua Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Dhaniel Fernando, selaku Training Manager di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort Nusa Dua Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Made Kurniawan, selaku Food and Beverage Manager di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort Nusa Dua Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Kadek Juliadi, selaku Assistant Manager Seasonal Taste Restaurant yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort Nusa Dua Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini, serta telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penulisan tugas akhir.
11. Wayan Mataram, selaku Captain 1 Seasonal Taste Restaurant yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penulisan tugas akhir.

12. Nurjai, selaku Captain 2 Seasonal Taste Restaurant yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penulisan tugas akhir.
13. I Nyoman Santika dan Ni Kadek Yuliantini, selaku kedua orang tua penulis yang telah memotivasi, membimbing dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. 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 maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.



Badung, 29 Juli 2024

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR</b> .....	<b>i</b>
<b>TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Hotel .....	9
B. Food and Beverage Department .....	15
C. Waiter/Waitress .....	17
D. Breakfast .....	19
E. Buffet Breakfast .....	19
F. Restoran .....	21
G. Penanganan .....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>25</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Westin Resort Nusa Dua .....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Westin Resort Nusa Dua Bali.....	30
C. Struktur Organisasi The Westin Resort Nusa Dua Bali .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>49</b>

A. Penanganan Buffet Breakfast oleh Waiter/Waitress di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali .....	50
B. Hambatan-Hambatan Yang Di Hadapi Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant Dan Solusinya.....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>9</b>
A. Simpulan .....	9
B. Saran .....	11
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>1</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>1</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar .....	30
Tabel 3. 2 Restaurant dan Bar.....	30
Tabel 3. 3 Lantai 1 Meeting Room The Westin Nusa Dua .....	31
Tabel 3. 4 Lantai 2 Meeting Room The Westin Nusa Dua .....	33



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Westin Resort Nusa Dua Bali.....	25
Gambar 3. 2 Ikan Restaurant .....	38
Gambar 3. 3 Prego Restaurant .....	39
Gambar 3. 4 Seasonal Taste Restaurant.....	39
Gambar 3. 5 Hamabe Restaurant .....	40
Gambar 3. 6 Lobby Bar & Lounge.....	41
Gambar 3. 7 By The Water .....	42
Gambar 3. 8 Velada Restaurant .....	43
Gambar 3. 9 Struktur Organisasi The Westin Resort Nusa Dua Bali .....	45
Gambar 3. 10 Struktur Organisasi Food And Beverage Service .....	46
Gambar 4. 1 Uniform Seasonal Taste Restaurant.....	52
Gambar 4. 2 Melakukan Set-up Cutleries .....	53
Gambar 4. 3 Mempersiapkan Coffee And Tea Pot Untuk Side Stand.....	54
Gambar 4. 4 Melakukan Test Panel.....	55
Gambar 4. 5 Seating The Guest.....	58
Gambar 4. 6 Membuat Orderan Coffee Latte.....	60
Gambar 4. 7 Egg Station .....	62
Gambar 4. 8 Kertas Bill Seasonal Taste Restaurant .....	66
Gambar 4. 9 Refill Salt And Pepper .....	68
Gambar 4. 10 Melipat Napkin .....	69

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Schedule Dan Pembagian Section

Lampiran 2: Area Restaurant

Lampiran 3: Area Coffee

Lampiran 4: Stand-Stand Makanan Buffet Seasonal Taste Restaurant

Lampiran 5: Polishing Cutleries Dan Gelas



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali adalah salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki berbagai kekayaan alam dan juga seni budaya yang amat diminati oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara. Kekayaan alam dan seni budaya yang dimilikinya menjadikan Bali sebagai salah satu penghasil devisa terbesar di bidang pariwisata Indonesia. Pemerintah juga melakukan banyak upaya untuk meningkatkan angka kunjungan wisatawan datang ke Bali.

Daerah pariwisata di Bali yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan adalah Kabupaten Badung, khususnya wilayah Nusa Dua. Untuk menunjang kegiatan wisata untuk para wisatawan, Nusa Dua menawarkan berbagai akomodasi sehingga menjadi wilayah yang paling sering dikunjungi wisatawan adalah wisata pantai lengkap dengan berbagai fasilitas seperti *restaurant, bar, café*, dan hotel.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lain bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Secara umum hotel adalah suatu tempat menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas yang disediakan meliputi penginapan, penyedia makanan dan minuman, layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian.



The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Kawasan Pariwisata Nusa Dua, ITDC, Jl. Nusa Dua No.3, Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Memiliki beberapa *department* yang menunjang operasional hotel guna memberi pelayanan yang maksimal diantaranya, Human Resource Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Food & Beverage Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Spa & Recreation Department, Loss Prevention (Security) Department. Setiap *department* saling berkaitan satu sama lain guna memaksimalkan operasional salah satu *department* yang berperan penting dalam operasional adalah Food & Beverage Service Department.

Food & Beverage Service Department secara umum berfungsi untuk menangani atau melayani dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Food & Beverage Service Department memiliki 5 *restaurant* dan 2 *bar* yaitu: Ikan Restaurant, Hamabe Restaurant, Velada Restaurant, Prego Restaurant, Seasonal Taste Restaurant, Lobby Bar & Lounge, By The Water. Setiap *outlet* Food & Beverage Service Department tersebut memiliki *menu* dan cara penyajian yang berbeda seperti contohnya pada Seasonal Taste Restaurant.

Seasonal Taste Restaurant adalah *buffet breakfast restaurant* The Westin Resort Nusa Dua Bali yang dibuka pada pukul 06.30 sampai pukul 10.30 WITA yang terletak dekat dengan *swimming pool*, memiliki kapasitas 230 pax. Menyajikan makanan secara lengkap dari *appetizer*, *main course*, dan *dessert* yang telah disediakan dan diatur di atas *stand*

husus makanan serta mencantumkan nama-nama makanan, tamu akan memilih dan mengambil makanan sesuai selera. Seasonal Taste Restaurant memiliki konsep *open kitchen* yaitu para tamu dapat melihat secara langsung proses pembuatan makanan di setiap *stand* makanan. Seasonal Taste Restaurant adalah restaurant sistem *buffet breakfast* yang dimana kebanyakan tamu *agent* yang kamarnya *include breakfast* dan alternatif bagi tamu yang tidak *include breakfast* bisa memilih *buffet* ataupun *a'la carte breakfast*. Restaurant ini memiliki pelayanan *special* dimana tamu bisa *take away* makanan jika ada kendala seperti salah satu keluarga tamu sedang sakit dan tidak bisa mengikuti *breakfast* di *restaurant*, apabila tamu sudah *check out* dan ingin *take away* makanan untuk dibawa pergi saat perjalanan ke bandara.

Makanan yang disiapkan di atas meja *buffet* Seasonal Taste Restaurant menyajikan makanan khas Asian food, Indian Food, Western Food, memisahkan makanan halal dan non-halal serta makanan *vegetarian* dan *non-vegetarian*. Makanan khas Asian food diantaranya: *beef, chicken, fish, fried rice, fried noodle, plant base, vegetable, fritter, dimsum & pao, steam vegie, porridge*. Makanan khas Indian food diantaranya: *paratha, aloo bonda, aloo bhaji, uttapam, poori, masala dosa, upma*. Makanan Western Food diantaranya: *beans, shaksukka, grilled, vegetable, protein, vegan, puree, gravy, caramelized onion, sausage, bacon*. Makanan non-halal diantaranya: *pork bacon, onsen egg, eggs benedict, poached egg*. Dessert diantaranya: *croissant, danish pastry, muffin, donut, bread*.

Jika dibandingkan dengan tugas akhir sebelumnya dari Wahyuni (2020) berjudul "Pelayanan Buffet Breakfast Pada Boneka Restaurant Oleh Waiter/Waitress di The St

Regis Bali” terdapat perbedaan menu yang terletak pada konsep judul ini bahwa *restaurant* tersebut tidak memiliki banyak jenis menu makanan *buffet breakfast* hanya memiliki Nusantara Food sedangkan *menu* pada Seasonal Taste Restaurant memiliki Asian Food, Indian Food dan Western Food, dimana pemilihan jenis makanan ini karena banyaknya permintaan dari tamu dan juga melihat mayoritas tamu yang menginap berasal dari India dan memilih untuk mendapatkan *vegetarian food*. Dan juga dibandingkan dengan tugas akhir sebelumnya dari Setiawan (2021) berjudul “Pelayanan Breakfast Table D’Hote Oleh Waiter/Waitress Pada Layanan Restaurant Di Infinity 8 Bali” terdapat perbedaan pelayanan dan restaurant yang terletak pada konsep judul ini bahwa *restaurant* tersebut tidak memiliki pelayanan *take away* saat tamu *breakfast* sedangkan Seasonal Taste Restaurant memiliki pelayanan *take away* jika tamu tersebut ada kendala sehingga tidak bisa *breakfast* di *restaurant* maka tamu bisa *take away* makanan dari *buffet breakfast* dan mengambilnya sendiri sesuai selera tamu. Hotel tersebut hanya memiliki 1 *restaurant* untuk *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* sedangkan The Westin Resort Nusa Dua Bali memiliki 5 *restaurant* dan 2 *bar* yang dimana Seasonal Taste Restaurant khusus *breakfast* saja dan memiliki konsep *buffet breakfast* dan *ala carte breakfast*

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa penanganan *buffet breakfast* tidak dianggap sepele, agar saat tamu datang *breakfast* ke Seasonal Taste Restaurant dengan menikmati makanan, minuman, dan pelayanan sehingga tamu merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, penulis berharap dapat mengetahui tentang prosedur penanganan *buffet breakfast* dan hambatan-hambatan yang

dihadapi terkait Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali.

### **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi pada saat Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali 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. Menjelaskan prosedur Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali.
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi pada saat Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali.

## 2. Manfaat

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

### a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III program studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai menambah pengetahuan dan wawasan di bidang Food & Beverage Service.
- 3) Dapat mengetahui tentang Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali.

### b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Dapat mengetahui referensi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan menambah pengetahuan dan ilmu dalam bidang Food & Beverage Service.
- 2) Mengembangkan ide penulisan tugas akhir sebagai referensi dalam penyusunan tugas akhir bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
- 3) Sebagai bahan bacaan untuk mahasiswa yang ingin membahas mengenai penanganan *buffet breakfast* yang baik dilakukan.

### c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan pertimbangan dalam Penanganan Buffet Breakfast The Westin Resort Nusa Dua Bali agar tamu merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan penanganan *buffet breakfast* kepada tamu.

- 3) Memberikan solusi dan tindakan saat operasional berjalan dalam melakukan penanganan *buffet breakfast*.

#### **D. Metode Penulisan**

##### 1. Metode Pengumpulan Data

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

###### a. Observasi

Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati, belajar, dan melihat sendiri secara langsung dalam melakukan *set-up table*, mengantarkan pesanan ke meja tamu sampai *closing restaurant*. Serta metode ini dibantu dengan mencatat hal penting dan dokumentasi berupa gambar.

###### b. Wawancara

Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara wawancara atau bertanya langsung kepada Outlet Manager, Supervisor dan Staff Seasonal Taste Restaurant guna mendapatkan penjelasan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan penanganan *buffet breakfast*. Materi wawancara terkait SOP kerja, penggunaan alat-alat seperti: *cutleries, tray, napkin*.

###### c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan membaca dokumen-dokumen yang sudah ada, yang berhubungan dengan penanganan *buffet breakfast* serta mencari beberapa referensi di internet yaitu: Hotel, Food and Beverage Department, Waiter/Waitress, Breakfast, Buffet Breakfast, Restoran, Penanganan.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik penyajian data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah Teknik formal dan informal. Teknik formal adalah Teknik penyajian hasil analisis yang struktur penulisannya lengkap berisikan halaman judul, halaman pengesahan, gambar, dan lain-lain. Teknik informal adalah Teknik penyajian hasil analisis yang dibuat dengan berisikan penjelasan-penjelasan. Dikarenakan penulis ingin menyertakan gambar beserta penjelasannya sehingga pembaca menjadi lebih memahami isi dari tugas akhir ini, yang membahas tentang Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Dari uraian mengenai Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali, pada bab V dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali, terdiri dari tiga tahap yaitu:

a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini yang harus di persiapkan adalah persiapan diri yang terdiri dari: kehadiran harus datang 15 menit, penampilan *waiter/waitress* harus rapi dan wangi sebelum melakukan pekerjaan. Selanjutnya tahap persiapan peralatan dan bahan yang terdiri dari: melakukan *set up table*, mempersiapkan *creamer jug, coffee and tea, toothpick, tissue, lap, chemical, tray*, tempat sampah untuk di *set up* setiap *side stand*, melakukan *test panel* yaitu mengambil makanan yang berada di *buffet* lalu dokumentasi dan dikirim melalui *Whatsapp*, mengambil *room list* ke *front office* yang di lakukan oleh *hostess*.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan *buffet breakfast*, *waiter/waitress* memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan *welcoming guest* saat tamu datang ke *restaurant* yang harus dilakukan *greeting* dan posisi tangan *panjali*, mengantarkan tamu ke meja yang telah disediakan dan tamu bersedia duduk dimeja tersebut, menawarkan *coffee and tea* kepada tamu, saat tamu



berada di *egg station* maka *waiter/waitress* menawarkan untuk memesan telur yang diinginkan oleh tamu, saat tamu sedang *breakfast* *waiter/waitress* selalu *stand by* di setiap masing-masing *section* apabila tamu butuh sesuatu, *waiter/waitress* selalu memperhatikan setiap meja apabila ada piring, gelas, *cutleries* yang kotor langsung segera di *clear-up*, saat tamu sudah selesai *breakfast* *waiter/waitress* mengucapkan terimakasih kepada tamu dengan posisi tangan *panganjali*.

c. Tahap Akhir

Pada tahap ini *waiter/waitress* yang dilakukan yaitu: mengambil *clear-up*, membuang sampah yang ada di *side stand*, membersihkan *side stand*, membawa *napkin* kotor ke *laundry*, mengisi ulang gula dan *salt and pepper*, *polishing cutleries* dan gelas, melipat *napkin*.

2. Hambatan-hambatan yang di hadapi dalam penanganan *buffet breakfast* oleh *waiter/waitress* di Seasonal Taste Restaurant The Westin Resort Nusa Dua Bali yaitu:

a. Kurangnya Komunikasi Antar Staff Sehingga Terjadi Double Order Coffee

Hambatan ini biasa terjadi ketika tamu memesan *coffee* kepada *waiter/waitress* dan tamu memesan lagi kepada *waiter/waitress* yang berbeda alhasil *double* orderan *coffee* yang menyebabkan miskomunikasi.

b. Tamu Tidak Mengingat Nomor Meja Saat Memesan Telur Di Egg Station

Hambatan ini sering terjadi saat tamu ingin memesan telur maka *waiter/waitress* mencatat pesanan tamu dan harus tau nomor meja tamu agar tidak terjadinya salah meja saat mengantarkan pesanan telur.

## B. Saran

Dari kesimpulan tersebut maka saran yang tepat dalam meningkatkan kualitas penanganan *buffet breakfast* yang dapat disampaikan kepada pihak hotel yaitu:

1. Agar tidak terjadinya dua kali orderan *coffee* dari tamu sebaiknya menanyakan dan memastikan kepada tamu agar barista tidak membuat *coffee* secara terus menerus dan berakhir di buang dikarenakan di diamkan terlalu lama dan tidak hangat. Agar tidak terjadinya miskomunikasi maka *waiter/waitress* harus memberitahu kepada tamu bahwa *coffee* yang dipesan masih dalam proses pembuatan dan mengantri.
2. Saat mengantarkan tamu ke meja yang disediakan maka *hostess, waiter/waitress* harus informasikan kepada tamu jika ingin mengorder *coffee*, teh, dan telur harus mengingat nomor meja agar saat *waiter/waitress* mengantarkan pesanan tidak salah meja. *Waiter/waitress* harus inisiatif menawarkan tamu untuk memesan *coffee*, teh, telur, ataupun yang dibutuhkan oleh tamu setelah itu *waiter/waitress* mencatat pesanan agar tamu tidak memesan lagi ke *stand-stand* makanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, D., & Indriani, P. (2018). Mekanisme Kerja Waiter Dan Waitress Pada Departemen Food and Beverage Service Dalam Kaitan Peningkatan Kualitas Pelayanan Di OPI Indah Hotel. *Prosiding Semhavok*, 1(1), 108-112
- Apandi, N. D., & Baharta, E. (2015). Tinjauan Tentang Penyajian Buffet Breakfast Di Harris Hotel And Convention Bandung. *eProceedings of Applied Science*, 1(3).
- Bisri, L., & Nurkholis, N. (2023). Tugas Dan Tanggung Jawab Waiter Dan Waitress Di Restoran Sea Food D Cost Blok M Square Jakarta: Job and responsibility, Waiter and Waitress, Satisfaction Assessment. *Jurnal Pesona Hospitality*, 16(1 Mei).
- Kalpikawati, I. A., Pinaria, N. W. C., & Sudiksa, I. N. (2021). Pelatihan membuat menu makanan pagi “American Breakfast” bagi pemilik dan pengelola homestay dalam pelatihan pengelolaan operasional homestay di Desa Wisata Taro Tegallalang Gianyar Bali. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 1(2), 101-108.
- Kodhyat, H., & Ramaini. (2019). *Kamus Pariwisata Dan Perhotelan*. Jakarta: Politeknik Negeri Bali.
- 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.
- Nuryati, N. (2022). *Pendidikan Bagi Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Penerbit UNISA Press.
- Mertayasa, I. G. A. (2014). *Food And Beverage Service Operational. Job Preparation*. Yogyakarta: Politeknik Negeri Bali.
- Pendit, S. (2019). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service. Buku Panduan Sekolah Pariwisata & Perhotelan*. Jakarta: Politeknik Negeri Bali.
- Pramono, J. (2021). *Otomatisasi Tata Kelola Kepegawaian. Program Keahlian Manajemen Perkantoran Kompetensi Keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Pratomo, V. I., & Estikowati, E. (2017). Pentingnya variasi hidangan breakfast dalam meningkatkan kepuasan tamu Horison Ultima Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 2(1).
- Rinawati, W., & Ekawatiningsih, P. (2020). *Manajemen Pelayanan Makanan Dan Minuman*. Yogyakarta: UNY Press.

Sihite, R. (2019). *Pengetahuan Dasar Sekolah Menengah Kejuruan dan Pendidikan Program Diploma Jurusan Perhotelan. Hotel Management (Pengelolaan Hotel)*. Surabaya: Politeknik Negeri Bali.

Soenarno, A. (2019). *Kamus Istilah Pariwisata dan Pehotelan*. Bandung: Politeknik Negeri Bali.

Suardana, I. K., & Wandani, D. A. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 3(2), 39-50.

Sulastyono, A. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Politeknik Negeri Bali.

Winarno, S. A., Hidayat. F. G. A., & Logoh N. K (2019). *Kamus Istilah Pariwisata. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta. Politeknik Negeri Bali.

Wulansari, D. M., & Hakim, F. N. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department Dalam Pencapaian Excelent Service Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(2), 154-161.

Yudha, I. W. S. A, Sudiarta, I. N, & Wirawan, P. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Waitress Dan Harga Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(9), 1967-1975.

