

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
DI TLAGA RESTAURANT KAYUMAS SEMINYAK RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Anggra Wahyudiarta

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
DI TLAGA RESTAURANT KAYUMAS SEMINYAK RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Anggra Wahyudiarta
NIM. 2115823050**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI TLAGA RESTAURANT KAYUMAS SEMINYAK RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Anggra Wahyudiarta
NIM. 2115823050**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI TLAGA RESTAURANT KAYUMAS SEMINYAK RESORT

Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom
Nip. 196303231990031001

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI TLAGA RESTAURANT KAYUMAS SEMINYAK RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

| | Nama Tim Penguji | Tanda Tangan |
|----------------|---|---|
| Ketua | Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng NIP. 199011112022032009 |  |
| Anggota | Drs. I Wayan Jendra, M.Ed NIP. 196001251988031001 |  |
| Anggota | Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd NIP. 198912252022032007 |  |

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
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 : I Gede Anggra Wahyudiarta

NIM : 2115823050

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI TLAGA RESTAURANT KAYUMAS SEMINYAK RESORT

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, 12 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



I Gede Anggra Wahyudiarta

NIM. 2115823050

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh *Pramusaji* di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort” ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan untuk menguraikan Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh *Pramusaji* di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan hambatan dan kesulitan tetapi berkat saran, bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu dalam kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada yang terhormat :

1. I Nyoman Abdi, SE. M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata 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 Prodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
6. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Ni Kadek Wiwin Dwi Mahayani, selaku Human Resource Manager Kayumas Seminyak Resort yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Hotel.
9. I Gede Alit Tri Guna, S.Tr.Par, selaku Restaurant dan Bar manager di Kayumas Seminyak Resort yang telah memberikan kesempatan dan ilmu selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Hotel.
10. Seluruh Staf Kayumas Seminyak Resort yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

11. I Ketut Sumiata, SE dan Ni Luh Putu Wardani, SE, selaku kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

12. Seluruh keluarga dan teman – teman yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak kekurangan. Oleh itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna memperbaiki tugas akhir ini.

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

Denpasar, Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| TUGAS AKHIR | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM..... | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR..... | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR..... | v |
| LEMBAR PERYATAAN ORIGINALITAS | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| Tabel 3.1 Jenis-jenis kamar..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penulisan..... | 4 |
| D. Metode Penulisan..... | 5 |
| E. Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 8 |
| A. Hotel..... | 8 |
| 1. Pengertian hotel..... | 8 |
| 2. Klasifikasi Hotel..... | 8 |
| B. Restaurant..... | 9 |
| 1. Pengertian Restaurant..... | 9 |
| 2. Klasifikasi Restaurant | 10 |
| C. Pengertian <i>breakfast</i> | 11 |
| D. Menu | 11 |
| 1. Pengertian menu..... | 11 |
| 2. Jenis-jenis menu..... | 12 |

| | |
|---|-----------|
| E. Pengertian Semi Buffet Breakfast..... | 14 |
| F. Pramusaji..... | 15 |
| G. Pelayanan | 15 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 20 |
| A. Lokasi dan Sejarah Kayumas Seminyak Resort..... | 20 |
| 1. Lokasi | 20 |
| 2. Sejarah Hotel..... | 21 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Kayumas Seminyak Resort..... | 22 |
| 1. Bidang Usaha | 22 |
| C. Struktur Organisasi Kayumas Seminyak Resort | 28 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 33 |
| A. Pelayanan <i>Semi-Buffer Breakfast</i> oleh Pramusaji di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort..... | 34 |
| B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Pramusaji Di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort..... | 43 |
| BAB V PENUTUP..... | 44 |
| A. Simpulan | 44 |
| B. Saran..... | 47 |

Daftar Pustaka

Lampiran

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Jenis-jenis kamar..... | 22 |
|----------------------------------|----|



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Logo Kayumas Seminyak Resort..... | 21 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Umum Kayumas Seminyak Resort..... | 29 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Food And Beverage Service</i> | 29 |
| Gambar 4.1 Pramusaji Menjelaskan tentang pelayanan <i>semi buffet</i> | 39 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Gambar Fasilitas kamar

Lampiran 2. Gambar Fasilitas Restoran dan Bar

Lampiran 3. Gambar Fasilitas Penunjang



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia. Bali merupakan provinsi yang kental dengan budaya dan adat istiadatnya, memiliki keindahan alam, serta terkenal dengan keramah - tamahan masyarakatnya yang membuat Bali dikenal oleh para wisatawan. Pariwisata merupakan salah satu sumber ekonomi di Bali, para wisatawan datang ke Bali dengan tujuan berlibur menikmati keindahan alam serta menghilangkan rasa jenuh dari aktifitas hariannya.

Kayumas Seminyak Resort merupakan hotel bintang 4 yang berada di Jl. Pura Telaga Waja No.18A, Kerobokan Kelod, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini menyediakan kamar sebanyak 61 kamar dengan *design* seperti villa, memiliki *private pool* di masing-masing kamarnya, memiliki AC, dan TV 43 inch dengan internasional dan lokal *channel*. Hotel ini memiliki beberapa jenis kamar diantaranya yaitu *one bedroom suite*, *one bedroom deluxe suite*, *two bedroom suite*, dan *four bedroom suite*. Hotel ini berada dekat dengan pantai Petitenget, Potato Head, dan *shopping area* lainnya sehingga hotel ini adalah pilihan yang sangat cocok untuk tamu yang ingin berlibur di Bali. Adapun department yang ada di hotel yaitu *Front Office Departement*, *Housekeeping*, *Food and baverage*, *accounting*, *sales & marketing*, *IT*, *Engineering*, dan *Human Resource Departement*.

Food and Beverage Departement adalah salah satu usaha di hotel yang dikelola secara komersial untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman untuk tamu. *Food and Beverage* Kayumas Seminyak Resort dibagi menjadi 2 yaitu *Food and baverage product* dan *Food and Baverage Service*. *Food and Baverage Product* yaitu *section* yang mengolah bahan makanan dan membuat makanan pesanan tamu, sedangkan *Food And Baverage Service* yaitu *section* yang menyajikan makanan dan minuman, melayani tamu mulai dari tamu datang ke restaurant hingga meninggalkan restaurant.

Kayumas Seminyak Resort memiliki restaurant yang bernama Tlaga Restaurant. Tlaga Restaurant menyajikan makanan mulai dari *Indoneisan Delight* hingga *International Delight*. Makanan *Indonesian Delight* yaitu makanan lokal. Tlaga Restaurant melayani *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* Restaurant ini buka untuk *breakfast* mulai pukul 07:00 AM – 11:00 AM, untuk *lunch* mulai pukul 11:00 AM – 05:00 PM, sedangkan untuk *dinner* mulai pukul 05:00 PM – 11:00 PM serta melayani *room service* 24 jam. Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort ini memiliki istilah untuk pramusaji yaitu waiter/waitress. Ketika *breakfast* restaurant ini memiliki pelayanan yang disebut *Semi Buffet*. yaitu pelayanan yang menggunakan *Buffet* dan *A'la carte menu breakfast*, untuk *buffet* tamu dapat mengambil sepuasnya dan untuk *ala'carte menu breakfast* tamu hanya boleh memilih salah satu dari pilihan yang ada di *Al'a carte menu breakfast* tersebut. *Buffet* Tlaga Restaurant ini menyediakan aneka roti, jus, dan buah, menyediakan *cereal*, susu, kopi dan teh. Pelayanan *buffet* juga menyediakan *egg station* dan

waffle station.. Dengan adanya pelayanan *buffet* ini dapat membuat operasional semakin cepat karena tamu hanya perlu mengambil hidangan yang ada di *buffet*, Sedangkan pilihan *menu* yang ada di *ala'carte menu breakfast* terdapat pilihan *Indonesian delight* yaitu nasi bakar, nasi goreng jawa, dan mie goreng jawa. Terdapat *International Delight* yaitu *Egg Benedict, American Breakfast, French Toast* dan *Tlaga Smoothie Bowl*. Keuntungan dengan adanya *ala'carte menu breakfast* ini yaitu membuat tamu merasa lebih leluasa dalam memilih makanan yang mereka inginkan, serta tamu dapat menyesuaikan dengan isian makanan apabila terdapat alergi maupun tamu tidak menyukai bahan makanan yang ada pada *menu* tersebut. Pada pelayanan ini tamu tidak harus datang ke Restaurant untuk *breakfast*, namun tamu dapat memesan melalui telephone yang nantinya pramusaji akan menjelaskan tentang apa saja yang bisa didapatkan oleh tamu. Dengan begitu peran pramusaji sangat penting dalam Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* ini, karena pramusaji memiliki tantangan dimana seorang pramusaji harus memahami dan dapat menjelaskan *buffet* dan *al'a carte menu breakfast* kepada tamu dengan baik dan menjelaskan kepada tamu apa saja yang dimiliki Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort.

Terdapat judul yang sama namun berbeda hotel yaitu Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* Oleh *Host* Pada *Rocka Restaurant* di *Six Senses Uluwatu* dan penulis juga mengambil referensi dari tugas akhir yang berjudul *Pelayanan Buffet Breakfast* untuk Tamu *VIP* Oleh *Waiter/s* pada *Sorrento Spanish Restaurant* di *Hotel Melia Bali Indonesias* yaitu terdapat perbedaan dalam konsep pelayanannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis menjadi tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan Judul “Pelayanan *Semi buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort?
2. Apa saja kendala-kendala dari Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort adalah sebagai berikut :

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas. Adapun tujuan dari penulisan ini yaitu :

- a. Mendeskripsikan Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort.
- b. Menjelaskan kendala – kendala yang dihadapi dalam Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort.

2. Manfaat

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

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai referensi atau acuan dalam penerapan teori yang diperoleh dalam proses perkuliahan dengan diperoleh di industri serta sebagai sarana menambah pengetahuan berkaitan dengan Pelayanan *Semi Buffet Breakfast*.
- 3) Mengetahui secara lengkap Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi dan referensi dalam peningkatan proses pembelajaran di perpustakaan Politeknik Negeri Bali khususnya berkaitan dengan Pelayanan *Semi Buffet Breakfast*.
- 2) Sebagai data mengenai sejauh mana mahasiswa menguasai teori yang diperoleh di kampus dan teori yang diperoleh di industri.

c. Perusahaan

Sebagai masukan bagi pihak hotel dalam peningkatan mutu dan pelayanan kepada tamu khususnya dalam Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati, mempraktikan, mempelajari dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam proses Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai atau bertanya secara langsung kepada responden seperti restaurant manager dan staf untuk memperoleh keterangan atau informasi mengenai Pelayanan *Semi Buffet Breakfast*.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mengumpulkan materi yang ada, melalui buku-buku yang berkaitan dengan Pelayanan *Semi Buffet Breakfast*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik analisis dan penyajian hasil deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan secara runtun dan sistematis proses Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort berdasarkan data yang didapatkan selama melakukan praktik kerja lapangan di Kayumas Seminyak Resort.

E. Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai teori hotel, klasifikasi hotel, *restaurant*, pengertian *breakfast*, *menu*, pengertian *semi buffet breakfast*, pramusaji dan pelayanan.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel dan struktur organisasi hotel.

4. Bab IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort dan hambatan-hambatan yang penulis alami selama Pelayanan *Semi Buffet Breakfast*.

5. Bab V Kesimpulan

Bab ini berisi Kesimpulan yang didapat dalam Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* dan saran yang dapat diberikan kepada perusahaan

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pokok permasalahan dan pembahasan yang penulis uraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh Pramusaji Di Tlaga Restaurant Kayumas Seminyak Resort memiliki tahapan-tahapan dalam persiapan dan pelayanan yaitu tahapan persiapan *grooming* sesuai *standard* di *Kayumas Seminyak Resort*, tahap persiapan secara umum, tahap persiapan *set up buffet*, tahap pelayanan, dan tahap *closing breakfast*.

Adapun tahapan-tahapan yang perlu dilakukan dalam pelayanan *semi buffet breakfast* yaitu :

- a. Tahap persiapan diri sesuai *standard grooming*
Pada tahapan ini sebagai seorang pramusaji wajib mengikuti *standard grooming* sesuai dengan ketentuan di Kayumas Seminyak Resort dan tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan serta harus mempersiapkan diri lebih awal sebelum jam kerja.
- b. Tahap persiapan secara umum

Pada tahapan ini seorang pramusaji harus mempersiapkan segala kebutuhan dan kelengkapan pekerjaan mulai dari meminta catatan *occupancy* harian di FO hingga segala keperluan untuk menunjang pelaksanaan *breakfast*.

c. Tahap persiapan *set up table*

Pada tahapan ini *set up table* sudah dilaksanakan oleh *shift* malam dan untuk *shift* pagi hanya perlu mengecek ulang ketersediaan dan kebersihan meja *set up table* di *Terrace/smoking area* dimulai dari *centre piece* yaitu : *salt and papper, guest amenities, dan place matt*. Tahap persiapan *set up buffet*

Set up buffet dilakukan oleh *shift* sore pada saat setelah *closing* restoran dan untuk *shift* pagi hanya perlu menambahkan jus yang ada pada *Store FB* ke meja *buffet* yang telah *ter set up*. Menginformasikan kepada senior/*FB Captain* jus apa yang akan habis sehingga atasan langsung mencatat apa saja yang perlu di pesan sehingga mencegah kekurangan *stock* di *Store Fb*, lalu *shift* pagi hanya perlu memasang *food tag* pada meja *buffet* sesuai dengan yang ada di meja *buffet*.

d. Tahap pelayanan *Semi Buffet Breakfast*

Terdapat beberapa tahapan – tahapan dalam pelayanan *Semi Buffet Breakfast* yaitu :

- 1) *Welcoming the guest*
- 2) *Asking about room number*
- 3) *Escorting guest to the table*

- 4) *Seating the guest*
- 5) *Giving information about the breakfast and presenting the menu*
- 6) *Taking order*
- 7) *Serving coffee or tea*
- 8) *Taking order*
- 9) *Repeating the order*
- 10) *Serving the food*
- 11) *Clearing up*
- 12) *Asking guest feedback*
- 13) *Billing*
- 14) *Thanking to the guest*

e. Tahap *closing Breakfast*

Pada pukul 10.30 AM pramusaji akan membagi tugas untuk menginformasikan kepada tamu yang berada di meja dan tamu yang masih berada di kamar menggunakan telepon restoran. Untuk tamu yang berada di meja makan tamu akan diinformasikan bahwa jam *breakfast* akan segera berakhir pukul 11.00 AM dan meminta tamu untuk menikmati hidangan *buffet* karena jam *breakfast* akan segera berakhir. Selanjutnya pramusaji akan menghubungi kamar – kamar yang sudah termasuk RBF (*Room + Breakfast*) apakah tamu ingin datang ke restoran atau tidak karena restoran akan segera tutup pukul 11.00 PM. Setelah itu pada pukul 11.00 PM pramusaji melakukan *closing breakfast* mulai *clear up table*, *closing buffet*, mengirim *napkin* bersih

dan mengambil *napkin* kotor, dan *clear up* di setiap *block* dan merefill *sugar bowl*, merefill *tissue box* di setiap meja dan melipat *napkin*.

2. Permasalahan yang dihadapi dan cara mengatasinya

Dalam pelaksanaan pelayanan semi buffet breakfast adapun beberapa kendala yang dihadapi yaitu :

a. Kurangnya jumlah *cutleries*

Kurangnya jumlah *cutleries* sehingga menghambat pelayanan pada saat *occupancy*/tingkat hunian hotel tinggi, cara mengatasi yaitu dengan cara setiap pagi pramusaji akan melakukan *clear up* di setiap *block*.

b. Mesin EDC (*Electronic Data Capture*) yang sering bermasalah

Mesin EDC sering kali bermasalah dan tidak bisa menyala sehingga menghambat saat pelayanan. Cara mengatasinya yaitu dengan cara menawarkan kepada tamu untuk membayar di kasir hostes atau bar terlebih dahulu jika tidak bisa keduanya maka pramusaji dapat menawarkan pembayaran menggunakan *cash* atau *charge to the room* (Tamu membayar ke FO pada saat tamu akan *check out*).

B. Saran

Dari pengamatan penulis selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Kayumas Seminyak Resort. Maka penulis memiliki beberapa saran yang ingin disampaikan, yaitu :

1. Kepada pihak manajemen sebaiknya menambah jumlah *cutleries* sebagai cadangan agar ketika *occupancy* hotel sedang tinggi maka pramusaji dapat menggunakan *cutleries* cadangan tersebut sehingga tidak menghambat pelayanan pada saat *breakfast* berlangsung.
2. Kepada pihak hotel sebaiknya menambah mesin EDC guna menghindari komplain keterlambatan pada saat tamu ingin membayar billnya



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* (Alfabeta (ed.)).
- Budiningsih, Annayanti. (2017). *Tata Hidangan*. Bogor: Yudhistira
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Ekawatingsih. (2020). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. UNY Press.
- Estikowati, E. (2017). Pentingnya Variasi Hidangan Breakfast Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Horison Ultima Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.26905/jpp.v2i1.1262>
- Hamidah. (2018). Resep & menu. *In Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Utama, I. G. B. R. (2015). *Pengantar Industri Pariwisata*. Deepublish.
- Oka, I Made Darma dan Nyoman Winia. 2017. *Pelayananan prima di restoran internasional*. Surabaya: Paramita
- Oka, Darma dan Ida Ayu Ketut Sumawidari. 2016. *Banquet*. Denpasar : Politeknik Negeri Bali
- Prasetyo, Aji Prakoso, SE. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Penerbit GAVA MEDIA.
- Susana, Dita. 2017. *Food And baverage Pelayanan Makanan Dan Minuman*. Yogyakarta : Relasi Inti Media