

**PELAYANAN SEMI BUFFET BARBEQUE DINNER OLEH
PRAMUSAJI DI MANSION BVLGARI RESORT BALI**



Politeknik Negeri Bali

I Made Adi Suryawan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PELAYANAN SEMI-BUFFET BARBEQUE DINNER OLEH
PRAMUSAJI DI MANSION BVLGARI RESORT BALI**



Politeknik Negeri Bali

I Made Adi Suryawan

2115823156

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PELAYANAN SEMI-BUFFET BARBEQUE DINNER OLEH
PRAMUSAJI DI MANSION BVLGARI RESORT BALI**

Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli
Madya di Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali.



Politeknik Negeri Bali

I Made Adi Suryawan

2115823156

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI BUFFET BARBEQUE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI MANSION BVLGARI RESORT BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 19 Agustus 2024

Pembimbing I,



Solihin, SST Par. M.Par.
NIP. 196206121989031002

Pembimbing II,



Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.
NIP. 198901172022032007

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEMI BUFFET BARBEQUE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI MANSION BVLGARI RESORT BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Solihin, SST Par. M.Par. NIP. 196206121989031002	
Anggota	Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par NIP. 199306082022032009	
Anggota	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par NIP. 1964009151990031003	

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 Made Adi Suryawan

NIM : 2115823156

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

***PELAYANAN SEMI BUFFET BARBEQUE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI
MANSION BVLGARI RESORT 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, 19 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



I Made Adi Suryawan

NIM. 2115823156

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Semi Buffet Barbeque Dinner oleh pramusaji di Mansion Bvlgari Resort Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan proses pelayanan *barbeque dinner* yang menggunakan konsep *semi buffet* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

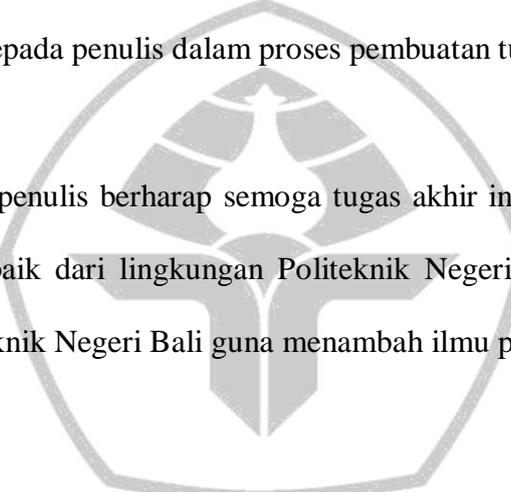
Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya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

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., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Solihin, SST.Par., M.Par selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan menuntun penulis dalam proses pembuatan tugas akhir.
6. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir.
7. Selly Chia, selaku Learning and Development Executive Bvlgari Resort Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk menulis Tugas Akhir mengenai hotel.
8. Seluruh karyawan Bvlgari Resort Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan penulisan 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 Nyoman Edi Sugihartha dan Kadek Sriati, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

11. Ni Putu Sri Sanjiwani selaku kakak kandung perempuan penulis yang telah membantu memotivasi dan memberi inspirasi penulis pada proses pembuatan tugas akhir.
12. Made Aditya Yudistira selaku teman baik penulis yang telah memberi motivasi dan semangat dalam proses penulisan tugas akhir.
13. Ni Kadek Satya Ari Putri, Ni Putu Desi Suci Narayanthi, dan Anak Agung Bagus Gede Sandhika selaku teman terdekat penulis yang senantiasa memberi bantuan dan motivasi kepada penulis dalam proses pembuatan tugas akhir.

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.



JURUSAN PARIWISATA
Badung, Januari 2024
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Klasifikasi Hotel	7
C. Pengertian Food and Beverage Department	9
D. Pengertian Pelayanan	10
E. Jenis-jenis Pelayanan.....	11
F. Pengertian Semi Buffet.....	12
G. Pengertian Dinner.....	13
H. Pengertian Pramusaji.....	13
I. Pengertian Teknik Memasak Barbeque atau Grill	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Bvlgari Resort Bali.....	17
C. Struktur Organisasi Bvlgari Resort Bali.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
BAB V PENUTUP	49
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar Bvlgari Resort Bali	29
Tabel 3. 2 Restoran di Bvlgari Resort Bali	31
Tabel 3. 3 Venue di Bvlgari Resort Bali	33



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Bvlgari Resort Bali	27
Gambar 3. 2 Ocean View Villa	35
Gambar 3. 3 Ocean Cliff Villa	35
Gambar 3. 4 5 Bedroom Mansion	36
Gambar 3. 5 3 Bedroom Mansion	36
Gambar 3. 6 Sangkar Restaurant	37
Gambar 3. 7 Il Ristorante Luca Fantin	38
Gambar 3. 8 La Spiaggia	39
Gambar 3. 9 Bvlgari Bar	40
Gambar 3. 10 Swimming Pool	41
Gambar 3. 11 Pavilion	41
Gambar 3. 12 Boardroom	42
Gambar 3. 13 La Terrazza	43
Gambar 3. 14 Bvlgari Chapel	43
Gambar 3. 15 Workshop Gymnasium	44
Gambar 3. 16 Bvlgari Spa	45
Gambar 3. 17 Little Gems Club	46
Gambar 3. 18 Bvlgari Store	47
Gambar 3. 19 La Galleria	48
Gambar 3. 20 Struktur Organisasi Bvlgari Resort Bali	49
Gambar 3. 21 Struktur Organisasi In Villa Dining	49

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bvlgari Resort Bali adalah properti kedua dari Bvlgari Hotels & Resorts yang telah resmi dibuka pada tahun 2006. Bvlgari Resort Bali menerapkan konsep *contemporary Italian design* dan Balinese Culture yang dapat dilihat dari bentuk bangunan dan bahan yang digunakan pada setiap villa dan mansion dengan bantuan arsitek terkenal Antonio Citterio, Patricia Viel and Partners. Resort ini terletak di Banjar Dinas Kangin Jalan Goa Lembeh Jalan Raya Uluwatu dan menghadap ke Samudera Hindia.

Seperti hotel pada umumnya, Bvlgari Resort Bali memiliki departemen yang membantu operasional di hotel salah satunya *Food & Beverage Department*. Departemen ini bertanggungjawab atas pengolahan dan pelayanan makanan dan minuman sebelum dijual kepada tamu. Umumnya yang termasuk dalam *Food & Beverage Department* di hotel seperti *Main Kitchen, Restaurant, dan In Villa Dining*.

Section In Villa Dining Bvlgari Resort Bali merupakan salah satu *section* yang cukup berperan penting dari segi *revenue* karena selain melayani permintaan makan dan minum di *villa*, *section* ini juga bertanggung jawab pada *banqueting event* yang menghasilkan pemasukan yang cukup signifikan bagi hotel seperti pernikahan, pertemuan, ataupun jamuan makan seperti *buffet dinner*. *Buffet dinner* pada Bvlgari Resort Bali biasanya dikolaborasikan dengan tema *barbeque* dengan banyak *stall* yang dipasang berisi berbagai macam makanan dari hidangan pembuka sampai pencuci mulut. *Barbeque dinner* cukup

digemari oleh para tamu yang menginap secara beramai-ramai di Bvlgari Resort Bali. Selain menu yang bervariasi, pilihan tempat dan dekorasi yang indah membuat para tamu suka dan kerap memberikan *feedback* yang baik setelah selesai makan malam.

Umumnya hotel-hotel menggunakan sistem pelayanan *buffet* agar lebih efisien dan mengurangi penggunaan tenaga kerja sehingga menghemat pengeluaran, namun tak jarang para tamu mengeluh karena dengan tidak tersedianya *staff incharge* di setiap *buffet stall* membuat para tamu kebingungan untuk memilih makanan apalagi para tamu yang memiliki alergi atau *dietary* seperti *gluten free* atau *lactose free*. Maka dari itu Bvlgari Resort Bali menggunakan sistem *semi buffet* di mana para *staff incharge* dapat mengarahkan para tamu untuk mengambil makanan yang diinginkan dan sekaligus mencegah terjadinya alergi tamu yang kambuh sebab kurang paham dengan kandungan makanan terkait dengan alergi atau *dietary* yang dimiliki. Selain itu penggunaan *semi buffet* juga berfungsi agar menjaga kenyamanan tamu saat sedang berbincang kepada kerabatnya, sehingga mereka tidak perlu beranjak dari kursi hanya untuk mengambil makanan.

Seperti yang dibahas pada 2 tugas akhir yang memiliki judul serupa yaitu “Prosedur Pelayanan *Brunch* Dengan *Semi Buffet Service* Oleh *Waiter* dan *Waitress* Pada Boneka Restaurant di ST. Regis Bali Resort” milik Ni Luh Sugianti dan jurnal lain yang ditulis oleh Rai Katrina Pratiwi yang berjudul “Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* Oleh *Host* Pada Rocka Restaurant di Six Senses Uluwatu” yang mana didapat hasil bahwa pelayanan *Semi Buffet* dari kedua hotel tersebut memiliki kemiripan dimana dilakukan persiapan sebelum melakukan pelayanan. Namun, ada sedikit perbedaan dimana dari kedua jurnal tersebut tidak menjelaskan secara spesifik atau mendalam mengenai pelayanan *Semi Buffet Service*

tersebut seperti yang dilakukan oleh pramusaji saat melakukan pelayanan dengan metode *Semi*

Buffet di Bvlgari Resort Bali yang akan dibahas pada judul tugas akhir ini.

Oleh karena itu penulis mengangkat judul “Pelayanan *Semi Buffet Barbeque Dinner* Oleh Pramusaji Di Bvlgari Resort Bali” agar para pembaca menjadi tahu dan mendapat edukasi mengenai pelayanan *semi buffet* pada Bvlgari Resort Bali.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah alur pelayanan *semi buffet* oleh pramusaji pada saat *barbeque dinner* di Mansion Bvlgari Resort Bali?
2. Kendala apa saja yang dialami oleh pramusaji dalam melayani tamu dalam proses pelayanan *barbeque dinner* dengan *semi buffet service* di Mansion Bvlgari Resort Bali serta bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Semi Buffet Barbeque Dinner* Oleh Pramusaji di Mansion Bvlgari Resort Bali” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

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

- a. Untuk mengetahui alur pelayanan *barbeque dinner* dengan *semi buffet service* oleh pramusaji di Mansion Bvlgari Resort Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh pramusaji dalam proses pelayanan *barbeque dinner* dengan *semi buffet service* di Mansion Bvlgari Resort Bali dan cara mengatasinya.

2. Manfaat

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

a. Mahasiswa

- 1) Menjadi syarat kelulusan dari Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
- 2) Mengaplikasikan ilmu-ilmu dan teori yang didapat di kampus dengan membandingkan sesuai dengan kenyataan di dunia industri

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi bahan referensi bagi para mahasiswa khususnya mahasiswa jurusan pariwisata dalam mengembangkan ilmu dan teori sesuai dengan kondisi yang terjadi pada industri pariwisata khususnya bidang *Food and Beverage Service*.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai masukan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

D. Metode Penulisan

Metode yang penulis gunakan dalam penulisan usulan tugas akhir ini adalah:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Pengamatan (Observasi)

Menurut Widoyoko (2014:46) Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Penulis menggunakan metode observasi sebagai cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai peran dan tugas seorang pramusaji saat *Barbeque Dinner* berlangsung di Bvlgari Resort Bali.

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:194) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data penulisan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada *In Villa Dining Supervisor* dan *Banquet Staff* terkait dengan peran dan tugas pramusaji saat *barbeque dinner* berlangsung.

c. Metode Studi Kepustakaan

Menurut Dwi, Ismaturrehmi, Novila, Nila dan Ima (2015:68), bahwa: “Teknik studi kepustakaan adalah metode penelitian dengan cara mengambil data dari sumber buku atau literatur tertulis lainnya”. Penulis mengumpulkan data dengan membaca buku-buku relevan untuk membantu dalam penyelesaian dan melengkapi daya yang berhubungan dengan masalah yang dibahas seperti membaca buku yang ada hubungannya dengan *food & beverage*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu suatu teknik dengan cara memaparkan atau menguraikan suatu fakta dengan sistematis dan

apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan dan disesuaikan dengan teori dari buku dan dari pendapat seseorang yang kompeten dan berkaitan dengan pelayanan *semi-buffet barbeque dinner* oleh pramusaji di Bvlgari Resort Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pokok permasalahan dari pembahasan yang penulis uraikan, maka terdiri dari beberapa kesimpulan mengenai penanganan *buffet dinner* dimana prosedur penanganan buffet dinner dilakukan melalui tiga tahapan yaitu:

1. Tahapan persiapan

Mempersiapkan *grooming* dari setiap pramusaji yang akan melayani tamu, dan mempersiapkan barang-barang tambahan agar memudahkan berjalannya *buffet dinner*.

2. Tahapan saat berlangsungnya *buffet dinner*

Menyambut tamu yang datang, mengantarkan tamu ke tempat duduknya, menempatkan *napkin*, memperkenalkan semua hidangan yang disajikan di *buffet table*, menginformasikan kandungan yang ada di dalam makanan dan minuman yang disajikan, membantu mengambilkan piring untuk tamu, menawarkan hidangan yang disajikan pada *grilling section*, mengambil piring dan *cutleries* kotor dan mengganti dengan yang baru, melakukan *crumbing down*, menanyakan *feedback* atas pelayanan yang diberikan.

3. Tahapan penutup

Mengucapkan terimakasih atas *feedback* yang diberikan oleh tamu, membersihkan area makan, mengumpulkan barang-barang *banquet* lalu

membawanya ke *Banquet Operational Store*, mengumpulkan *linen* kotor lalu membawanya ke *laundry* untuk dicuci, melakukan *polishing* kepada *cutleries* dan *chinaware* yang telah dicuci oleh *steward*.

B. Saran

Saran dari penulis kepada hotel mengenai hambatan yang ditulis berupa penggunaan jasa *rainstopper* atau pengusir hujan agar prosesi makan malam sesuai dengan keinginan tamu tanpa mengubah rencana yang telah ditetapkan dari jauh-jauh hari serta berkomunikasi kepada tamu terhadap adanya kemungkinan terjadinya hujan sehingga pihak hotel dapat merekomendasi tamu untuk pindah ke area dalam ruangan (*indoor*)

Pihak hotel juga disarankan untuk melakukan *fogging* dan menebar bubuk abate secara rutin agar menekan pembiakan dari nyamuk di area Mansion mengingat area dari Mansion yang dikelilingi banyak tanaman dan kolam-kolam kecil yang menjadi tempat pembiakan nyamuk dan serangga.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Budiyani, N. K. S. U., Suarja, & Aryana. (2022). *Penerapan Green Action oleh Staff Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran*. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/2781>
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Kencana.
- Darma Oka, I. M., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.
- Komar, R. (2014). *Manajemen Perhotelan*. PT. Grasindo.
- Marsum Widjojo Atmojo, H., & Siti Fauziah, H. (2016). *Professional Waiter*. Andi.
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Andi.
- Noviati. (2017). *Ilmu Tata Hidang* (D. Wijayanti (ed.)). Indoeduka.
- Poltak Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Suardani, M. (2015). *Pengolahan Makanan 1*.
- Wayan, N., & Meidariani, N. W. (2020). *Bahasa Jepang Perhotelan Effective Japanese for Hotel Staff* (K. Sishido (ed.)). Nilacakra.
- Wijayanti, A. (2016). *Tata Hidang*. Akpar BSI Yogyakarta.