

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN INTERNATIONAL BUFFET BREAKFAST  
OLEH HOSTESS DI THE CAFE RESTAURANT THE MULIA  
RESORT & VILLAS**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Nadia Pridayanti**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN INTERNATIONAL BUFFET BREAKFAST  
OLEH HOSTESS DI THE CAFE RESTAURANT THE MULIA  
RESORT & VILLAS**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Nadia Pridayanti**

**NIM. 2115823065**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN INTERNATIONAL BUFFET BREAKFAST OLEH HOSTESS DI THE CAFE RESTAURANT THE MULIA RESORT & VILLAS**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Nadia Pridayanti**

**NIM. 2115823065**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN INTERNATIONAL BUFFET BREAKFAST OLEH HOSTESS DI THE CAFE RESTAURANT THE MULIA RESORT & VILLAS

Tugas Akhir ini disetujui para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,

**Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par**  
NIP. 196405251990032001

Pembimbing II

**Harisal, S.S., M.Hum**  
NIP. 198410012018031001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

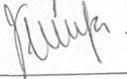


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN INTERNATIONAL BUFFET BREAKFAST OLEH HOSTESS DI THE CAFE RESTAURANT THE MULIA RESORT & VILLAS

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator  
Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par NIP. 196405251990032001	
<b>Anggota</b>	Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par NIP. 199306082022032009	
<b>Anggota</b>	Drs. I Wayan Pugra., M.Par NIP. 196312312000031002	

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 : Ni Kadek Nadia Pridayanti  
NIM : 2115823065  
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PENANGANAN INTERNATIONAL BUFFET BREAKFAST OLEH HOSTESS DI  
THE CAFE RESTAURANT THE MULIA RESORT & VILLAS**

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, 02 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Nadia Pridayanti

NIM. 2115823065

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan International Buffet Breakfast Oleh Hostess Di The Cafe Restaurant The Mulia Resort & Villas” ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

5. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Harisal, S.S., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Suryati Benniardi selaku *Chief Operating Officer* di The Mulia Resort & Villas yang telah memberikn izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Mulia Resort & Villas untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Rai Idroes selaku *Training Manager* di The Mulia Resort & Villas yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Mulia Resort & Villas untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Putu Suantara selaku Food and Beverage Service Director, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak I Gede Oka Ratmadi selaku Food and Beverage Manager di *outlet* The Café yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.

11. Ibu Kristiyani selaku Assistant Manager di *outlet* The Café yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh staf The Mulia Resort & Villas yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
13. Bapak I Nyoman Widiarta dan Ibu Ni Made Siti, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi 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.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan 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.

Badung, Agustus 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Pengertian Hotel.....	11
B. Pengertian Food and Beverage Department.....	12
C. Restoran .....	13
D. Buffet .....	14
E. Pengertian Hostess .....	16
F. Pengertian Pelayanan .....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>18</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Mulia Resort and Villas.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Mulia Resort and Villas.....	20
C. Struktur Organisasi The Mulia Resort and Villas .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Penanganan International Buffet Breakfast oleh Hostess .....	37
B. Hambatan–Hambatan yang ada pada saat Penanganan International Buffet Breakfast Oleh Hostess Di The Café Restaurant The Mulia Resort & Villas.....	53

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A. Simpulan .....	58
B. Saran.....	59

**DAFTAR PUSTAKA**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Tipe Kamar.....	16
<b>Tabel 3.2</b> Restaurant.....	17
<b>Tabel 3.3</b> Bar .....	18
<b>Tabel 3.4</b> Meeting Room.....	19
<b>Tabel 3.5</b> Ballroom.....	21
<b>Tabel 3.6</b> Chapel.....	21



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi The Mulia Resort & Villas.....	30
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Departement F&B Service.....	31
Gambar 4.1 Grooming pada The Café.....	40
Gambar 4. 2 Reservasi Dinner pada gourmet .....	41
Gambar 4. 3 VIP Note .....	42
Gambar 4 .4 Dessert room The Café.....	47
Gambar 4 .5 Indian section The Café.....	47
Gambar 4 .6 Data tamu pada sistem POS .....	51
Gambar 4. 7 Bill void cancle by guest .....	52



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi dalam jangka waktu yang panjang ataupun pendek. Di Indonesia pariwisata merupakan salah satu bidang pendapatan yang paling besar dan mampu meningkatkan devisa negara serta berpengaruh pada perekonomian masyarakat. Pariwisata juga mampu meningkatkan lapangan pekerjaan sehingga masyarakat dapat menjadikan pariwisata sebagai bidang pekerjaan yang menjanjikan. Pariwisata harus didukung oleh sebuah akomodasi pelayanan yang memadai sehingga para wisatawan merasa nyaman untuk berkunjung.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang dikomersialkan untuk fasilitas makan dan minum, dan fasilitas lainnya yang diperlukan oleh wisatawan. Salah satu hotel yang ada di Bali yaitu The Mulia Resort & Villas yang terletak di Kawasan Sawangan, Nusa Dua. Hotel ini merupakan hotel bintang lima dan merupakan *luxury* hotel yang terdiri dari tiga buah properti yang dipimpin oleh seorang CEO. The Mulia Resort & Villas memiliki beberapa restoran dengan ciri khas tersendiri. Salah satunya restoran yaitu The Café Restaurant.

The Café Restaurant merupakan salah satu restoran terbesar yang berada di The Mulia Resort & Villas, restoran ini terletak pada bagian Mulia Resort. The Café Restaurant memiliki konsep international buffet yang terdiri

dari tujuh station yaitu Chinese station, Korean station, Thailand station, India station, Indonesia station, Western station, Japanese station dan dilengkapi dengan dessert station. Pelayanan operasional di restoran ini terdiri dari *breakfast, sunday lunch* dan *dinner*. *Breakfast* merupakan waktu makan pagi yang dimulai dari pukul 07.00 WITA – 11.00 WITA. Untuk mendukung operasional, hotel mempunyai beberapa departemen yang meliputi Front Office Department, Housekeeping Department, Human Resource Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Engineering Department, Security Department dan Food & Beverage Department. Food & Beverage Department ada tiga yaitu Food & Beverage Product, Food & Beverage service, dan untuk mendukung operasional dilengkapi dengan Steward. Departemen Food & Beverage Service mempunyai bagian pelayanan yang bernama Hostess.

Operasional di restoran Mulia dilayani oleh seorang pelayan yang disebut hostess, yaitu seorang wanita yang menyambut tamu didepan pintu. Pada saat hostess melaksanakan tanggung jawab, sering dijumpai berbagai macam jenis tamu. Tamu yang datang ke The Café Restaurant dari berbagai negara dan memiliki penanganan yang berbeda seperti: jenis tamu yang datang dan bahasa yang digunakan, sehingga seorang hostess harus mengerti kebutuhan tamu sesuai dengan jenis tamu yang datang untuk mengantisipasi *complain*.

Putu Friska (2023) telah melakukan observasi tentang “Pelayanan Buffet Breakfast Dan Ala Carte Menu Oleh Hostess Di Taman Gita

Restaurant Intercontinental Bali Resort” dimana pada laporan tersebut terdapat tugas dari seorang hostess di Taman Gita Restaurant pada saat breakfast yang tidak jauh berbeda dengan tugas seorang hostess di The Café Restaurant, yaitu untuk menyambut tamu, mengajak tamu melihat area buffet, mengantarkan tamu ke meja, menanyakan nomor kamar tamu, menanyakan kepuasan tamu terhadap makanan yang dinikmati, dan mengucapkan terima kasih sebagai pintu terakhir di restoran. Perbedaan terdapat pada menawarkan kopi atau teh dimana di The Café Restaurant tugas tersebut dilakukan oleh para waitress dan waiter.

Berbeda dengan, Puspa Novytsari (2022) yang telah melakukan observasi tentang “Penanganan Tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali” Dimana pada laporan tersebut terdapat perbedaan tugas pada saat breakfast, contohnya Hostess melakukan taking order berbeda dengan di The Café dimana Taking order dilakukan langsung oleh para waitress dan waiter, selain itu hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali juga langsung serve the food, mengelap meja, dan menata kembali meja yang akan digunakan oleh tamu berikutnya, dimana jika di The Café Restaurant tugas tersebut dilakukan oleh para waitress dan waiter.

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan di atas, penulis tertarik mengangkat masalah mengenai penanganan international buffet yang dilakukan oleh hostess di The Café Restaurant The Mulia Resort & Villas, karena memiliki penanganan yang berbeda dengan penanganan tamu pada restoran biasa pada umumnya, dimana tamu yang datang ke The Café

Restaurant The Mulia Resort & Villas ini datang dari berbagai jenis negara, karakter yang berbeda mulai dari jenis bahasa yang digunakan dan memiliki sensitivitas yang berbeda, selain itu The Café Restaurant merupakan satu-satunya restoran yang melayani buffet breakfast dengan berbagai macam varian menu yang ada di The Mulia Resort & Villas dan international buffet breakfast sangat jarang ditemui di Bali. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini diberi judul “Penanganan International Buffet Brekfast Oleh Hostess Di The Cafe Restaurant The Mulia Resort & Villas”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah penanganan International Buffet Breakfast oleh Hostess di The Cafe Restaurant The Mulia Resort & Villas?
2. Apa sajakah hambatan yang ada pada saat Penanganan International Buffet Brekfast oleh Hostess di The Cafe Restaurant The Mulia Resort & Villas?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “International Buffet Brekfast Oleh Hostess Di The Cafe Restaurant The Mulia Resort & Villas” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan tugas akhir

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

- a. Untuk mendeskripsikan cara Penanganan International Buffet Brekfast Oleh Hostess Di The Cafe Restaurant The Mulia Resort & Villas.
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi saat penanganan tamu *breakfast* yang dilakukan oleh hostess pada Penanganan International Buffet Breakfast Oleh Hostess di The Cafe Restaurant The Mulia Resort & Villas.

## 2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk:

### a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mahasiswa dapat menambah keterampilan, wawasan dan pengetahuan dibidang food & beverage service.
- 3) Mahasiswa dapat mengetahui secara detail bagaimana prosedur Penanganan International Buffet Brekfast Oleh Hostess Di The Cafe Restaurant The Mulia Resort & Villas.

### b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan yang didapatkan dibangku kuliah dengan yang terdapat didunia industri sehingga pembaca dapat menambah wawasan atau refrensi bagi mahasiswa lain untuk melaksanakan praktek kerja lapangan khususnya dibidang food and beverage service.
- 2) Laporan ini bisa dijadikan referensi diperpustakaan dan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan pembaca dibidang food and beverage service.

c. Perusahaan

- 1) Perusahaan dapat menggunakan sebagai masukan informasi mengenai bidang food & beverage service terutama dalam penanganan tamu pada international buffet breakfast yang dilakukan oleh hostess.
- 2) Perusahaan dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala-kendala yang ada pada saat penanganan tamu pada international buffet breakfast yang dilakukan oleh hostess.

## D. Metode Penulisan

### 1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah “cara yang digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian” (Fiska, 2021). Dengan mengumpulkan data, peneliti dapat menjawab pertanyaan tertentu, menguji hipotesis, hingga menilai hasil.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir, diantaranya:

a. Observasi

Menurut (Fiska, 2021) “metode pengumpulan data dengan observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan lewat pengamatan langsung”. Metode pengumpulan data dengan observasi penulis lakukan dengan cara melakukan pengamatan dan terlibat langsung dalam penanganan tamu yang dilakukan oleh hostess pada The Café Restaurant di The Mulia Resort and Villas, dimana hal ini penulis lakukan selama 6 bulan, dimulai dari tanggal 11 Juli 2023 sampai dengan 10 Januari 2024, penulis juga mencatat semua data yang didapat mulai dari perlengkapan atau alat yang digunakan oleh hostess dan langkah-langkah yang dilakukan pada saat operasional mulai dari tamu baru sampai di restoran sampai dengan tamu duduk dan pergi dari restoran, lingkungan, serta bagaimana cara mengatasi berbagai macam hambatan yang diterima pada saat melakukan penanganan tamu oleh hostess.

b. Wawancara

Metode wawancara yaitu “menggali informasi atau persepsi subjektif dari informasi terkait topik yang ingin diteliti”. Metode pengumpulan data yang ini dilakukan penulis dengan melakukan wawancara mendalam yaitu dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada staf hostess yang bertugas dan reception manager

hostess. Tanya-jawab dilakukan langsung kepada reception manager The Café Restaurant, yaitu ibu Kartika mengenai penanganan international buffet breakfast yang dilakukan oleh hostess di The Café Restaurant. Adapun data yang diperoleh dari hasil tanya jawab tersebut yaitu mengenai perlengkapan dan langkah-langkah yang perlu dipersiapkan sebelum tamu datang dan pada saat tamu datang, serta cara mengatasi berbagai macam hambatan yang terjadi saat melakukan penanganan tamu oleh hostess.

#### c. Studi Kepustakaan

Penulis melakukan metode ini dengan cara membaca referensi tugas akhir, buku, jurnal, dan buku yang berkaitan dengan penanganan tamu yang dilakukan oleh hostess. Beberapa buku yang dipakai penulis sebagai pedoman dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu, Tugas Akhir dengan judul Penanganan Tamu oleh Hostess pada The Restaurant di Trans Resort Bali, Tugas Akhir dengan judul Penanganan Tamu *Handle With Care* Yang Dilakukan Oleh Hostess Pada The Café Restaurant Di The Mulia, Mulia Resort And Villas, serta artikel yang berjudul tinjauan tentang penyajian buffet breakfast di harris hotel and convention bandung. Selain buku, penulis juga menggunakan kamus sebagai pedoman dalam penulisan Tugas Akhir ini untuk mencari istilah-istilah yang berhubungan dengan penanganan tamu yang dilakukan oleh hostess. Adapun kamus yang dijadikan pedoman dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu Kamus Besar Bahasa Indonesia.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut (Fiska, 2021) “studi kepustakaan digunakan untuk menguatkan latar belakang dilakukannya penelitian dan memungkinkan untuk mempelajari penelitian-penelitian terdahulu, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang baru”. Pada penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode dan teknik analisis data berupa teknik analisis deskriptif kualitatif (Fiska, 2021), “data yang bukan berbentuk angka atau data dari penjelasan kata verbal sehingga tidak dapat dianalisis dalam bentuk bilangan atau angka”. Dengan penyajian data dimana teknik ini menganalisis data dengan menguraikan atau menjelaskan data dengan jelas dan lengkap mengenai cara penanganan *international buffet breakfast* yang dilakukan oleh *hostess* di The Café Restaurant The Mulia Resort & Villas.

Metode dan penyajian hasil yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu metode formal, dimana metode penyajian hasil dengan menyajikan data tertentu seperti foto, tabel dan bagan sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan Tugas Akhir yaitu Penanganan International Buffet Breakfast Oleh Hostess Di The Cafe Restaurant The Mulia Resort & Villas.

### E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

## 1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulian dan Sistematika Penulisan.

## 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini membuat teori mengenai pengertian hotel, pengertian food and beverage department, pengertian dan jenis restaurant, pengertian buffet, definisi buffet, jenis-jenis buffet, pengertian hostess, dan pengertian pelayanan.

## 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

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

## 4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tahap persiapan, pelaksanaan dan tahap penutup

## 5. Bab V Penutup

Bab ini memuat mengenai kritik dan saran

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pada pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan tamu pada International Buffet Breakfast yang dilakukan oleh hostess di The Café Restaurant di The Mulia Resort & Villas terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan. Adapun Kesimpulan yang ditarik penulis yaitu sebagai berikut:

1. Penanganan International Buffet Breakfast oleh hostess di The Café Restaurant The Mulia Resort & Villas dibagi menjadi tiga tahap yaitu:
  - a. Tahap Persiapan yaitu terdiri dari persiapan diri, persiapan peralatan dan persiapan area kerja.
  - b. Tahap Pelaksanaan yang terdiri dari greeting the guest, melakukan registrasi kepada tamu, mengantar tamu ke meja yang telah disediakan dan memastikan tamu merasa nyaman.
  - c. Tahap Penutupan yaitu terdiri dari pengecekan *include breakfast* pada sistem POS dan mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah berkunjung.
2. Hambatan-hambatan yang terdapat pada saat penanganan tamu International Buffet Breakfast oleh Hostess di The Café Restaurant di The Mulia Resort & Villas yaitu:
  - a. Kesalahan tamu dalam memberikan nomor kamar
  - b. Terjadinya *error system* pada komputer

- c. Meja yang disediakan tidak sesuai dengan keinginan tamu
- d. Terjadinya miskomunikasi antar-hostess
- e. Terjadi *double billing*

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman penulis pada The Café Restaurant di The Mulia Resort & Villas selama enam bulan yang dimulai pada tanggal 11 Juli 2023 s.d 10 Januari 2024, maka penulis dapat memberikan saran yaitu:

1. Untuk menghindari kesalahan tamu pada saat memberikan nomor kamar, maka pada saat melakukan registrasi hostess harus meminta nama lengkap dari tamu yang datang agar bisa kita *double check* lagi di sistem.
2. Untuk meminimlisir terjadinya *error system* sebaiknya hotel melakukan *system update* pada sistem yang digunakan pada saat operasional, selain itu sebaiknya dilakukan *maintenance* rutin pada *system* yang digunakan.
3. Ketika meja yang disediakan tidak sesuai dengan harapan tamu maka kita dapat memilihkan meja lain atau memperkenankan tamu untuk duduk di ruang tunggu hostess.
4. Untuk meminimalisir terjadinya miss-komunikasi antar-hostess setiap hostess baik staff maupun trainee wajib mengkomunikasikan setiap meja yang dipakai, dan harus memegang daftar meja yang kosong agar nantinya apabila meja yang diinginkan tamu masih terpakai ada pilihan meja lainnya untuk tamu. Penambahan handly Talky pada hostess juga diperlukan, karena hostess berada di garda paling depan, dan HT merupakan salah satu alat komunikasi yang penting.

5. Untuk menghindari terjadinya *double billing* hostess dapat melakukan *record* hanya pada tamu yang memasuki restoran pada saat itu saja. Selain itu, apabila tamu yang belum datang sudah di registrasi, maka meminta tamu untuk menginformasikan ke anggota yang sudah di registrasi agar tidak melakukan registrasi lagi.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Apandi, N. D., & Bahara, E. (2015). Tinjauan tentang penyajian buffet breakfast di Harris Hotel and Convention Bandung. *Vol.1, No.3*, hal: 2519-2525.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhoelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel room division management*. Depok: Kencana.
- Chulsum, & Novia. (2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kashiko.
- Destiani. (2021). Proceeding Secretari Universitas. *Peran dan tugas administrasi food & beverage service pada Hotel Santika Bsd City Serpong*.
- Mentari, K. R. (2020). Pengaruh Pelatihan Terhadap Keterampilan Pramusaji Food And Beverage Service Di Hotel Swiss-Belinn Malang. *Manajemen Perhotelan*, hal: 46-51.
- Novia, W., & Chalsum, U. (2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kashiko.
- Prasoko, A. P. (2017). Front office praktis. *Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6.
- Septarita, W. (2020). *Upaya meningkatkan kualitas pelayanan buffet breakfast di The Westlake Resorrt Yogyakarta*. Senen, Jakarta Pusat: Perpustakaan Universitas Bina Sarana informatika.
- Sinaga, F. (2018). Tinjauan tentang pelayanan waiter/waitress di skyline. *Pariwisata Bunda*, 2.
- Wulansari, M., & Hakim, F. N. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department. *Manajemen perhotelan dan pariwisata*.