

TUGAS AKHIR
PELAYANAN BREAKFAST BUFFET OLEH PRAMUSAJI DI BAYAN
RESTAURANT LOMBOK RAYA HOTEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

HIDAYAT APRIALDI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN BREAKFAST BUFFETOLEH PRAMUSAJI DI BAYAN
RESTAURANT LOMBOK RAYA HOTEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

HIDAYAT APRIALDI
2115823465

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *BREAKFAST BUFFET* OLEH PRAMUSAJI DI BAYAN RESTAURANT LOMBOK RAYA HOTEL

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Hidayat Aprialdi
NIM 2115823465

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

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI BAYAN RESTAURANT
LOMBOK RAYA HOTEL**

Oleh

Hidayat Aprialdi
NIM 2115823465

Tugas Akhir ini Diajukan guna memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Pembimbing I,



I Ketut Suarta, SE.,M.Si.
NIP. 196309151990031002

Pembimbing II,



Sang Ayu Md. Krisna Dewi N.,M.Pd.
NIP. 198912252022032007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali






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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

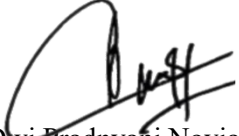
**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI BAYAN RESTAURANT
LOMBOK RAYA HOTEL**

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Politeknik Negeri Bali Pada 25 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suarta, SE.,M.Si. NIP. 196309151990031002	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. NIP. 198912252022032007	
Anggota	Yuni Sulpia Hariani, S.Pd.,M.Par. NIP. 198806112023212038	

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. 1990112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

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

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hidayat Aprialdi
NIM : 2115823465
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI BAYAN RESTAURANT
LOMBOK RAYA HOTEL”**

benar bebas dari plagiat. 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, 25 Juli 2024

uat Pernyataan,



Hidayat Aprialdi
2115823465
DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Pelayanan *Breakfast Buffet* oleh Pramusaji di Bayan Restaurant Lombok Raya Hotel" ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *breakfast buffet* oleh pramusaji Bayan Restaurant Lombok Raya Hotel serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virgini, S.Pd., M.Pd, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. I Ketut Suarte, S.E., M.Si., selaku koordinator Program Studi D-III Perhotelan PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Rujū Rahmad S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. I Putu Krisna Artha Widana, S.ST.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
7. Budiman, S.ST.Par., M.M., selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
8. Anita Ade Rangi, selaku HRD Lombok Raya Hotel yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti praktek kerja lapangan.
9. Seluruh *staff food beverage service* yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir.
10. H. Muhamad Mustaap dan Baiq Martina Asna Ningsih selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan do'a selama penulisan tugas akhir ini.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua

pembaca, baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2024

Penulis

Hidayat Aprialdi

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	HAL
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan	3
D. Metode Penulisan Akhir	4
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hotel	6
B. Food and Beverage Department	9
C. Restaurant	10
D. Pramusaji	13
E. Menu	15
F. Pelayanan.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Gambaran Umum Lombok Raya Hotel	18
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Lombok Raya Hotel	21
C. Struktur Organisasi Lombok Raya Hotel.....	24

BAB IV PEMBAHASAN	29
A. Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Di Bayan Restaurant Lombok Raya Hotel	29
B. Kendala Yang Dihadapi Oleh Pramusaji Dalam Pelayanan Buffet Breakfast Di Bayan Restaurant Lombok Raya Hotel	32
BAB V PENUTUP	34
A. Simpulan	34
B. Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tipe Kamar	21
Tabel 3.2	Restoran dan Bar	22
Table 3.3	Venue	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo Lombok Raya Hotel	18
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Lombok Raya Hotel	25
Gambar 3.3	Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Loby Lombok Raya Hotel	35
Lampiran 2 Table Set Up Bayan Restaurant	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel Lombok Raya adalah sebuah ikon di Pulau Lombok, Indonesia. Berdiri sejak tahun 1988, hotel ini telah menjadi salah satu destinasi utama bagi wisatawan yang berkunjung ke pulau tersebut. Hotel Lombok Raya terletak strategis di pusat Kota Mataram, Ibukota Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan menawarkan akses mudah ke berbagai objek wisata dan fasilitas penting lainnya.

Selain lokasinya yang strategis, Hotel Lombok Raya juga terkenal karena fasilitasnya yang lengkap dan layanan yang ramah. Hotel ini menawarkan berbagai tipe kamar yang nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas modern, seperti restoran yang menyajikan masakan lokal dan internasional, kolam renang, spa, pusat kebugaran, serta ruang rapat dan acara untuk keperluan bisnis atau perayaan pribadi.

Di Lombok Raya Hotel memiliki 3 restaurant yaitu: Bayan Restaurant, Sembalun Restaurant, dan Senaru Restaurant. Setiap *Outlet Food & Beverage Service Departemen* tersebut mempunyai cara penyajian yang berbeda seperti contohnya pada Bayan Restaurant.

Bayan Restaurant merupakan *speciality breakfast restaurant* yang menyajikan makanan khas Indonesia. Restaurant ini merupakan salah satu restaurant yang dimiliki oleh Lombok Raya Hotel, memiliki design yang

sangat mewah. Bayan Restaurant memiliki menu buffet yang beragam dan menu *a la carte*. Selain itu pelayanan yang dilakukan di Bayan Restaurant yaitu *self-service*, para tamu mengambil makanan sendiri, makanan apa yang diinginkan yang sudah disajikan di area buffet.

Meskipun telah mengalami perubahan dan peningkatan selama bertahun-tahun, Lombok Raya Hotel tetap mempertahankan reputasinya sebagai salah satu hotel terbaik di Pulau Lombok dan terus menjadi pilihan utama bagi wisatawan yang mencari pengalaman menginap yang menyenangkan dan memuaskan di pulau yang indah ini.

Terdapat sejumlah penulis yang membahas mengenai topik serupa. Pertama Ni Made Oka Riatni (2023) membahas mengenai pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji di *The Rooftop Restaurant The One Legian*. Kedua, I Made Dwika Widiana Putra (2022) membahas mengenai tahapan pelayanan *breakfast buffet* menu oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace *Intercontinental Bali Resort*. Adapun perbedaan dari fokus tulisan-tulisan sebelumnya yaitu pada lokasi hotel waktu dan jenis acara.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penulisan tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Breakfast Buffet* Oleh Pramusaji di Bayan Restaurant Lombok Raya Hotel”. Dengan adanya Tugas Akhir ini, penulis berharap agar tugas ini dapat menjadi gambaran betapa pentingnya peran seorang *waiter/waiters* di sebuah restoran.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan *Breakfast Buffet* oleh Pramusaji di Bayan Restaurant Lombok Raya Hotel?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh seorang *waiter/waiters* dalam Pelayanan *Breakfast Buffet* oleh Pramusaji di Bayan Restaurant Lombok Raya Hotel?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Breakfast buffet* oleh Pramusaji di Lombok Raya Hotel adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan *Breakfast Buffet* oleh Pramusaji di Bayan Restaurant Lombok Raya Hotel?
- b. Menjelaskan kendala apa saja yang dihadapi oleh seorang *waiter/waiters* dalam menanganinya pelayanan *Breakfast Buffet* dan cara menanganinya.

2. Manfaat Penulisan

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

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani pelayanan *Breakfast Buffet* oleh seorang pramusaji.

b. Politeknik Negeri Bali

Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *Breakfast Buffet* oleh seorang pramusaji.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Metode observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses pelayanan *Breakfast Buffet* oleh Pramusaji di Lombok Raya Hotel.
- b. Metode wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan tentang pelayanan *Breakfast Buffet* di Bayan Restaurant Lombok Raya Hotel.
- c. Studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti buku, jurnal kepariwisataan, dan internet. Data dari studi literatur meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian *food and beverage service*, serta pelayanan *Breakfast Buffet* di Bayan Restaurant.

2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah penggabungan antara metode formal dan informal sebagai berikut:

- a. Metode informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata biasa.
- b. Metode formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti tabel, foto, dan lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, sebelum memulai pelayanan kepada tamu, pramusaji terlebih dahulu mempersiapkan apa saja yang diperlukan untuk melayani tamu pada saat *breakfast* tersebut. Selain itu pramusaji juga harus mengetahui tahapan-tahapan yang harus dilakukan sebelum melayani tamu pada saat *breakfast* di Lombok Raya Hotel diawali dengan tahap persiapan, tahap pelayanan, tahap *closing breakfast*.

Adapun kendala yang dihadapi seorang pramusaji dalam pelayanan *breakfast buffet* di Bayan Restaurant Lombok Raya Hotel yaitu terkait dengan kurangnya *cutleries* dan terjadinya keterlambatan pengisian makanan di meja *buffet*. Tidak ada satupun pramusaji di Bayan Restaurant untuk selalu mengecek apa saja yang kurang di Restaurant.

B. Saran

Ada beberapa saran yang bisa dijadikan sebagai masukan agar operasional di restaurant bisa berjalan dengan lancar yaitu:

1. Salah satu pramusaji selalu mengecek *cutleries* atau alat yang lainnya agar brekafast tetap berjalan dengan lancar.

2. Seorang pramusaji selalu komunikasi dengan chef terkait dengan makanan yang mau habis untuk segera direffil.
3. Staff dibagian waiters/waitress agar lebih memperhatikan dan meningkatkan hygienya supaya tidak terjadi kontaminasi makanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Adriyanti, A. W., 2018. *Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang*. (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Armaniah, Heny, dkk., 2019. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. Vol. 2*. Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan Edisi V*. Bandung: Alfabeta.
- Nur, M., & Fadili, D. A., 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5 (1), 38-50.
- Oka, Darma & Winia, Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran*. Surabaya: Paramita
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 11 tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran.
- Sinaga, Firman. 2018. *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Kemendikbudristek. (2022). *Pengertian Food and Beverage Departement*. Diakses pada (2 Februari 2024) URL <https://www.vokasi.kemdikbud.go.id/read/b/jangan-tertukar-inilah-perbedaan-food-beverage-product-dan-food-beverage-service>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2022. (diakses 2 Februari 2024): <https://kbbi.web.id/kuliner>
- Nariswari. 2022. *Apa Itu A'la Carte, Pengertian A'la Carte*. Diakses (2 Februari 2024): <https://lifestyle.kompas.com/read/2022/09/28/133407820/apa-itu-ala-carte-sistem-menu-agar-tak-ada-makanan-terbuang-percuma>