

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI FLAMBOYAN RESTAURANT
DI LOMBOK GARDEN HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

SAHRUL JAYADI

NIM. 2115823481

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS LOMBOK BARAT
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI FLAMBOYAN RESTAURANT
DI LOMBOK GARDEN HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**SAHRUL JAYADI
NIM. 2115823481**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS LOMBOK BARAT
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI FLAMBOYAN RESTAURANT DI LOMBOK GARDEN HOTEL

Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**SAHRUL JAYADI
NIM. 2115823481**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS LOMBOK BARAT
2024**

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI FLAMBOYAN RESTAURANT DI HOTEL LOMBOK GARDEN

Oleh
Sahrul Jayadi
NIM 2115823481

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

Pembimbing I,



Kanah, S.Pd.,M.Hum.
NIP. 197004121998022001

Pembimbing II,



Ihsan Nawawi, S.Pd.,M.Pd.
NIP. -

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 BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI FLAMBOYAN RESTAURANT DI HOTEL LOMBOK GARDEN

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kanah, S.Pd.,M.Hum. NIP. 197004121998022001	
Anggota	Ichsan Nawawi, S.Pd.,M.Pd. NIP.	
Anggota	Arifin Hargianto, S.Pd.,S.Kom.,M.Eng. NIP. 197704042006041012	

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
POLITEKNIK NEGERI BALI



Kadec 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 : Sahrul Jayadi
NIM : 2115823481
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:


**“PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH
PRAMUSAJI FLAMBOYAN RESTAURANT DI
HOTEL LOMBOK GARDEN”**

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
Yang membuat Pernyataan,




Sahrul Jayadi
2115823481
DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Flamboyan Restaurant Di Lombok Garden Hotelini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan Buffet breakfast Oleh Pramusaji Di Lombok Garden Hotel serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-3 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 terimakasih 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, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd. M.Eng. selaku koordinator Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di program studi

DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. Selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Rujū Rahmad, S.Pd., MT, selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
7. Ibu Kanah, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Ichsan Nawawi selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Naning . Selaku HR Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Lombok Garden Hotel untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Made .Selaku Food & Beverage Manager yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Seluruh staff food beverage service Lombok Garden Hotel yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penuli suntuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Ibu dan Bapak selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. 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 ketidak sempurnaan. 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.



Lombok barat, Agustus 2024

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	
TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	4
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI.....	5
A. Hotel.....	6
B. Food and Beverage Departement	9
C. Restoran.....	10
D. Pramusaji.....	14
E. Menu	16
F. Pelayanan.....	18
BAB III.....	19
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Lombok Garden Hotel	19
B. Fasilitas Lombok Garden Hotel.....	20
C. Struktur Organisasi F & B Departmen Lombok Garden Hotel.....	25

BAB IV	28
PEMBAHASAN	28
3. Closing pelayanan Breakfast	30
BAB V	32
PENUTUP	32
A. Simpulan	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	35



DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Tipe Kamar.....	21
Table 3. 2 Restoran	23
Table 3. 3 Swimming Pool.....	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Lombok Garden Hotel	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Lombok Garden Hotel.....	20
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan perbaikan/revisi.....	34
Lampiran 2. Lembar bimbingan tugas akh.....	34



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Food and Beverage Department di bagi menjadi dua bagian yaitu *culinary* dan *service*. Kamus Besar Bahasa Indonesia (2023), *Culinary* memiliki tugas untuk mengolah makanan yang dipesan oleh tamu. Sedangkan *service* dibagi lagi menjadi dua yaitu server dan bar. Server memiliki tugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, sedangkan bar memiliki tugas untuk mengolah minuman yang dipesan oleh tamu.

Food And Beverage Departement merupakan *department* yang bertanggung jawab atas pengolahan , penyediaan, dan penyajian makanan dan minuman dimana hasil pemasukan kedua setelah kamar, pada suatu hotel adalah pendapatan yang dihasilkan dari penyediaan fasilitas makanan dan minuman.

Food And Beverage Service bertanggung jawab atas penyajian penjualan makanan yang di produksi oleh *food And Beverage Product* kepada tamu hotel, untuk itu diperlukan kerja sama anatar departemen atau bagian mulai pengadaan bahan, proses penyediaan, sampai pelayanan.

Di dalam sebuah restoran peran seorang Pramusaji adalah untuk melayani tamu, memberikan kepuasan yang baik kepada tamu, dengan cara kerjasama yang baik dan bekerja dalam organisasi yang memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu, brbuat efisien, dan selalu mematuhi aturan atau peraturan

yang di keluarkan oleh manajemen. Didalam melaksanakan pelayanan kepada tamu efesiensi kerja merupakan hal yang paling utama yang dipergunakan dalam melaksanakan pekerjaan, misalnya peralatan atau perlengkapan yang di gunakan, cara kerja, pelayanan kepada tamu hotel, hal ini adalah waktu yang di pergunakan dalam pelayanan dengan standar oprasional procedure.

Menurut Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 11 Tahun 2014, Restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapidengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah – pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan atau laba. Sedangkan menurut sinaga, (2018:2) restoran adalah suatu tempat yang identic dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur, pelayanan pramusaji, dan berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca. Semua hal itu menyebabkan suasana hidup didalamnya.

Menurut Marsum WA, Siti F. (2016) Pramusaji/waiter adalah seorang pelayan atau pramusaji yang ada di setiap restoran yang mempunyai tugas dan jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman secara propesional bagi para pelanggan restoran. Dengan berkomunikasi yang baik dengan para pelanggan, seorang waiter/pramusaji dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan dan segera mewujudkannya. Oleh karna itu, waiter/pramusaji restoran dapat melayani kebutuhan makanan dan minuman para tamu dengan baik dan memuaskan. Breakfast, atau makan pagi,

merupakan waktu makan pertama dalam sehari yang dilakukan pada pagi hari, biasanya antara jam 6 pagi hingga 10 pagi. Sarapan diyakini sebagai bagian penting dari pola makan sehat dan memiliki banyak manfaat bagi kesehatan dan kesejahteraan Anda.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dan pengamatan penulis selama terjun langsung kelapangan, maka penulis merumuskan masalah yang di temukan selama melakukan praktik kerja lapangan di hotel Lombok Garden Hotel pada *department Food & Beverage Service* adalah pelayanan *Buffet Breakfast* oleh pramusaji

1. Bagaimana Pelayanan *Buffet breakfast* oleh pramusaji *Flamboyan restaurant* di *Lombok Garden Hotel*
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam Pelayanan *Buffet breakfast* di *Lombok Garden Hotel*

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang di dapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Buffet Breakfast* oleh pramusaji di Lombok Garden Hotel adalah sebaga iberikut:

A. Tujuan Penulisan

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

1. Mendeskripsikan bagaimana pelayanan *Buffet breakfast* oleh pramusaji di Lombok Garden Hotel
2. Menjelaskan kendala apa saja yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam menanganai pelayanan *Buffet breakfas* dan cara menanganinya.

B. Manfaat Penulisan

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

1. 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 menanganai pelayanan *Buffet breakfast* oleh seorang pramusaji

2. Politeknik Negeri Bali

- 1) 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.

3. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *Buffet Breakfast* oleh pramusaji di Hotel Lombok Garden.

C. 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 *Buffet Breakfast* oleh pramusaji.
- 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 *Buffet Breakfast* oleh pramusaji di Lombok Garden Hotel.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang

Di bahas seperti: Buku, jurnal kepariwisataan, dan internet. Data dari studiliteratur meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian food and beverage service, serta pelayanan *Buffet Breakfast* oleh pramusaji.

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.

D. 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 Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pelayanan Buffet Breakfast oleh pramusaji di Lombok Garden Hotel dan di sebutkan satu per satu.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

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



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan di atas sebelum memulai pelayanan kepada tamu, pramusaji terlebih dahulu mempersiapkan mulai dari grooming, alat dan bahan 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 Garden Hotel diawali dengan tahap perispan, tahap pelayanan, tahap closing breakfast.

B. Saran

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

1. Cara mengatasinya ialah dengan selalu menyetok cutleries yang kurang di gudang atau mencuci alat yang sudah terpakai.
2. Cara mengatasi ialah dengan selalu menyetok makanan yang sudah ada di buffet.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. Professional Waiter/pramusaji. 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. (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>