

TUGAS AKHIR
PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH WAITER/S DI TANADEWA RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Artana

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH WAITER/S DI TANADEWA RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Artana
NIM 2115823313

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH WAITER/S DI TANADEWA RESORT AND SPA**

Oleh:

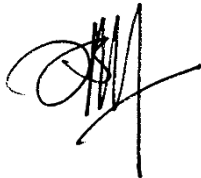
I Kadek Artana

NIM 2115823313

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ni Wayan Wahyu Astuti , SST.Par., M.Par.
NIP. 198407202008122002

Pembimbing II,



Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd.
NIP. 1989010420223212030

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/S DI TANADEWA RESORT & SPA UBUD

Tugas Akhir ini Telah Disetujui Oleh Para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali Pada 19 Juli 2024

Pembimbing I,



Ni Wayan Wahyu Astuti , SST.Par., M.Par.
NIP. 198407202008122002

Pembimbing II,



Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd.
NIP. 1989010420223212030

Mengerahui
Koordinator Program Studi D III Perhotelan,
Politeknik Negeri Bali






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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/S DI TANADEWA RESORT & SPA UBUD

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali Pada 19 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Wayan Wahyu Astuti , SST.Par., M.Par. NIP. 198407202008122002	
Anggota	Putu Widya Darmayanti,S.Par,M.Par NIP.	
Anggota	Gusti Ayu Putri Pramita,S.Pd.,M.Pd NIP.	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Artana
NIM : 2115823313
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/S DI TANADEWA RESORT & SPA UBUD

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 30 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Kadek Artana
NIM : 2115823313
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

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 “PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/S DI TANADEWA RESORT AND SPA” ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

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, 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 Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, S.Pd, M.Pd., selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penyusunan tugas akhir ini.

5. Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Ni Putu Utami selaku General Manager di Tanadewa hotel, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Tanadewa Resort & Spa untuk mendukung penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak I Wayan Sujarpa selaku *supervisor* yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan pengumpulan data untuk tugas akhir.
8. Bapak I Wayan Sukartika dan Ibu Ni Wayan Wendri, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penyusunan tugas akhir ini.
9. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penyusunan 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 penyempurnaan 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.

Gianyar, 8 Juli 2024

Penulis,

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	12
A. Latar Belakang	12
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	15
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Hotel.....	18
B. Klasifikasi Hotel	19
C. Food and Beverage Department.....	23
D. Pengertian <i>Restaurant</i>	25
E. Klasifikasi <i>Restaurant</i>	25
F. Pelayanan	29
BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL	32
A. Lokasi dan Sejarah Hotel Tanadewa Resort & Spa	32
B. Bidang Usaha Hotel Tanadewa Resort & Spa	34
C. Struktur Organisasi Tana Dewa Resort & Spa.....	39
D. Struktur Organisasi <i>Food & Beverage Service</i>	40
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Penyajian Hasil Observasi	43
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	55
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Tanadewa.....	19
Gambar 3.2 <i>Sky Suite Room</i>	21
Gambar 3.3 <i>Courtyard Pool Villa</i>	22
Gambar 3.4 <i>Tanadewa Suite</i>	22
Gambar 3.5 <i>Grand Suite</i>	23
Gambar 3.6 <i>Special of the month</i>	24
Gambar 3.7 <i>Strawberry Crush</i>	24
Gambar 3.8 SPA	25
Gambar 3.9 Struktur Organisasi.....	27
Gambar 3.10 Struktur Organisasi.....	28
Gambar 4. 1 Penampilan diri waiter.....	44
Gambar 4. 2 <i>Set-up table</i>	45
Gambar 4. 3 <i>Diner spoon</i>	46
Gambar 4. 4 <i>Diner Fork</i>	47
Gambar 4. 5 <i>B&B Knife</i>	47
Gambar 4. 6 <i>B&B Plate dan B&B Knife</i>	48
Gambar 4. 7 <i>Salt & Papper</i>	48
Gambar 4. 8 <i>Tissue</i>	49
Gambar 4. 9 <i>Setup table Breakfast</i>	50
Gambar 4. 10 Menyajikan hidangan kepada tamu	52
Gambar 4. 11 Tahapan Crumbing Down	53
Gambar 4. 12 Staff Waiter memposting bill hasil penjualan breakfast.....	54

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang dikenal dengan pariwisata dan budayanya yang menakjubkan, sehingga banyak wisatawan asing yang ingin berkunjung serta menginap di Bali. Bali dikenal dengan adat-istiadat dan seni, seperti upacara ngaben, pawai ogoh-ogoh, barong, tari kecak yang sangat menarik wisatawan. Dengan adanya wisatawan, maka muncullah kebutuhan akan tempat menginap serta akomodasi lainnya seperti hotel, *resort*, *spa*, dan *restaurant*.

Hotel adalah suatu bangunan yang di dalamnya terdapat banyak kamar yang disewakan untuk tempat menginap. Selain tempat penginapan, hotel juga memiliki layanan lainnya seperti tempat makan dan minum, tempat pertemuan, *spa*, kolam renang, dan *gym*. Hotel seringkali digunakan sebagai tempat menginap oleh wisatawan yang melakukan perjalanan dari suatu kota ke kota lainnya. Hotel memiliki berbagai departemen dan setiap departemen memiliki hubungan yang saling membutuhkan dan saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan untuk memfasilitasi berbagai keperluan tamu selama menginap.

Hotel Tanadewa Resort & Spa Ubud merupakan *resort* bintang 4 yang berlokasi di Jalan Padang Getas, Singakerta, Ubud. Tanadewa Resort & Spa Ubud memiliki 39 kamar dengan 4 tipe kamar yang berbeda yaitu, *Sky Suite Room*, *Courtyard Pool Villa*, Tanadewa Suite, dan Tanadewa Grand Suite yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya serta pemandangan yang berbeda-beda di setiap tipe kamar. Tanadewa Resort & Spa Ubud memiliki satu *restaurant* yang bernama

Tanarasa *Restaurant* yang didampingi dengan bar. Tanadewa Resort & Spa Ubud juga memiliki *sky bar* atau *sky terrance*, *pool bar* dan juga *spa*.

Food and beverage service merupakan salah satu *department* yang berada dalam lingkungan hotel yang bertugas untuk menyajikan makanan dan minuman pada konsumen. *Food and beverage service* ialah salah satu *section* yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, termasuk pada saat melayani tamu untuk *breakfast*. Orang yang bertugas dan bertanggung jawab untuk melayani tamu yang datang untuk *breakfast* adalah *waiter/s*. Penjualan *breakfast* merupakan salah satu sumber pendapatan yang cukup besar pada hotel. Tanadewa Resort & Spa Ubud memiliki 1 jenis *restaurant* yang menyediakan *buffet breakfast* yaitu Tanarasa Restaurant.

Tanarasa Restaurant adalah *restaurant* yang menyediakan pelayanan *buffet* pada saat *breakfast* yang dibuka dari pukul 07:00 Wita sampai dengan pukul 11:00 Wita. *Buffet breakfast* yang berada di Tanarasa Restaurant menyediakan berbagai macam *juce*, makanan, dan juga buah-buahan, seperti *fresh juce*, *cereal*, *yogurt*, *fruite platter*, *sisis*, *rice conge*, *soup*, *vegetable*, dan dua jenis *maincourse* yang berubah-ubah di setiap harinya. Tamu juga dapat memesan berbagai *coffee* atau *tea* yang tidak ada di *buffet* dan tamu dapat memesan 1 *maincourse* yang tidak ada di *buffet*. Satu *maincourse* tersebut hanya untuk satu orang dan pesanan tersebut akan ditangani oleh *waiter/s* yang bertugas untuk melayani tamu pada saat *breakfast*. Keunikan dari *buffet breakfast* di Tanarasa Restaurant adalah menyajikan menu yang berbeda-beda setiap hari. Para tamu bebas mencicipi semua menu *breakfast* yang ada di *restaurant* sehingga menu yang disajikan tidak berulang-ulang dan

memiliki variasi. Para tamu juga bebas memesan makanan yang tidak ada di menu dengan cara diskusi dengan *chef* terlebih dahulu, seperti tamu memesan *vegetable pizza*, menu ini tidak ada di menu *buffet breakfast*, sehingga *waiter/s* harus mendiskusikan pesanan ini dengan *chef* terlebih dahulu jika *chef* berkenan untuk membuatkan, maka tamu dapat memesan menu tersebut.

Berdasarkan keunikan dari pelayanann *Buffet Breakfast* yang ada di Tanarasa *Restaurant* seperti yang dipaparkan diatas dan referensi dari dua TA terdahulu yaitu Pelayanan *Semi Buffer Breakfast* oleh *Waiter* Pelayanan *Semi Buffet Dinner* oleh Pramusaji/ *Waitress* di hotel Komaneka at Bisma Ubud oleh I Kadek Tresna Ariawan dan Pelayanan *Semi Buffet Dinner* oleh Pramusaji pada *Grain Restaurant* di Hilton Bali Resort oleh Ni Kadek Meta Daimayanti. Penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh *Waiter/S* Di Tanadewa Resort & Spa Ubud”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter/s* di Tanadewa Resorts and Spa?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam pelayanan *buffet breakfast* di Tanadewa Resort & Spa?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini, sebagai berikut.

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter/s* di Tanadewa Resort & Spa.
 - b. Untuk menjelaskan hambatan-hambatan dalam pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter/s* di Tanadewa Resort and Spa dan cara mengatasinya.
2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

 - a. Bagi Mahasiswa
 1. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
 2. Meningkatkan kemampuan, wawasan, pengetahuan mengenai dunia pariwisata secara praktik maupun teori yang diajarkan di kampus.
 - b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 1. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
 2. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui

penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *waiter/s*.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dan juga ikut terlibat dalam memberikan pelayanan tamu pada saat *buffet breakfast* di Tanadewa Resort And Spa.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan melakukan wawancara serta tanya-jawab langsung mengenai pelayanan oleh *waiter/s* di Tanadewa Resort And Spa terkait tentang tahapan-tahapan pelayanan terkait tentang tiga tahapan pelayanan buffet breakfast kepada Bapak I Wayan Sujarpa selaku *Supervisor* di Tanarasa *Restaurant* serta Bapak Indra Mayuda selaku *capten* di Tanarasa *Restaurant*.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini yakni pengumpulan data dilakukan melalui membaca buku-buku, jurnal, dan referensi lainnya yang terkait dengan bidang *food and beverage service*.

2. Metode analisis dan penyajian hasil

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan atau memaparkan permasalahan yang ada berdasarkan data dan informasi yang diperoleh, dicatat, dan diuraikan secara sistematis sehingga diperoleh kesimpulan yang rasional.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan Buffet Breakfast oleh *waiter/s* di Tanadewa Resort and Spa memiliki beberapa tahapan dalam pelayanannya, yaitu:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini *waiter/s* melaksanakan persiapan diri dan persiapan sebelum operasional restaurant.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahapan ini dimulai dengan menyapa tamu yang akan menikmati sarapan, mengetahui nomor kamar tamu, menanyakan jumlah tamu yang akan *breakfast*, merekomendasikan tempat duduk kepada tamu, menanyakan kenyamanan tamu terhadap kursi yang dipilih, menanyakan pesanan tamu, meminta tamu menunggu hingga hidangan siap disajikan, menyajikan hidangan tamu, menanyakan kepuasan tamu terhadap hidangan, dan mengucapkan terimakasih atas kunjungan tamu.

3. Tahapan Crumbing Down

Crumbing down adalah proses membersihkan meja makan dari kotoran setelah proses *clear up* dilakukan. *Clear up* adalah proses mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan yang dilaksanakan melalui beberapa tahapan sehingga meja siap untuk ditawarkan kepada pengunjung berikutnya.

4. Tahapan Akhir

Pada tahapan ini, seluruh staf membersihkan area restaurant.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka beberapa saran dapat dituliskan penulis terkait tugas akhir ini, yaitu:

1. Waiter perlu diberikan pelatihan komunikasi bahasa Inggris secara berkala oleh manajemen hotel. Hal ini dilakukan agar komunikasi dengan tamu dapat berjalan lancar dan dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada tamu. Pelatihan secara intensif akan memudahkan *waiter* untuk memahami keinginan tamu. Pelatihan komunikasi secara khusus bisa diterapkan dalam hal meningkatkan kemampuan pendengaran, sehingga apa yang disampaikan oleh tamu dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh *waiter*.
2. Pihak restoran sebaiknya menambahkan nomor meja untuk memudahkan *waiter* dalam menghidangkan makanan. Hal ini juga dapat membantu tamu untuk mengetahui tamu ada di meja nomor berapa dan menghindari kesalahan saat tamu memproses pembayarannya di restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan *Restaurant* di Hotel Plataran Ubud *Restaurant Service Professional Performance at the Plataran Ubud Hotel. PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 02(5), 1153–1176.
- Anisyaroh, A. S. (2021). *KREATIVITAS PASTRY SECTION TERHADAP DESSERT DI CROWN PRINCE HOTEL SURABAYA*. Doctoral dissertation, Politeknik NSC Surabaya.
- Atmodjo, A., Widjojo, M., & Fauzah, S. (2016). *Profesional Waiter*. Andi Offset.
- Dwi, & Rashid, H. (2023). *Peranan Waiter Dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Di Hotel Royal N ' Lounge Jember*. 1–34.
- Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 3(1), 88–93.
- Komar, & Richard. (2014). *Manajemen Perhotelan*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline *Restaurant* Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- Retnaningrum. (2016). Beach Resort Hotel di Pantai Jungwok Gunungkidul. *Beach Resort Hotel Di Pantai Jungwok Gunungkidul*, 16–38.
- Sambodo, A., Bagyono, & Suyantoro, F. S. (2020). *Dasar-dasar kantor depan hotel*. Andi.
- Sukamto, P. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689–1699.
- Tangian, D., Polli, B. D., & Permana, D. E. (2020). Foodservice 1 Pelayanan Di *Restaurant*. *Modul*, 1–70. [https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul Food Service 1 Pelayanan di Restaurant.pdf](https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul_Food_Service_1_Pelayanan_di_Restaurant.pdf)