

# **TUGAS AKHIR**

## **PELAYANAN BUFFET BREAKFAST PADA ERA NEW NORMAL OLEH PRAMUSAJI DI MAKASE RESTAURANT HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**



**I Gusti Anom Intan Candraningsih**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST  
PADA ERA NEW NORMAL OLEH PRAMUSAJI  
DI MAKASE RESTAURANT  
HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**



**Oleh  
I Gusti Anom Intan Candraningsih  
NIM 1915823068**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST  
PADA ERA NEW NORMAL OLEH PRAMUSAJI  
DI MAKASE RESTAURANT  
HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

Oleh:  
**I Gusti Anom Intan Candraningsih**  
NIM 1915823068

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb.**  
NIP. 197205072005012001

Pembimbing II,



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

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD.**  
NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

### **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gusti Anom Intan Candraningsih  
NIM : 1915823068  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST*  
PADA ERA *NEW NORMAL* OLEH PRAMUSAJI  
DI MAKASE RESTAURANT  
HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

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, Agustus 2022  
Hormat saya,



NIM 1915823068  
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 atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan *Buffet Breakfast* pada Era *New Normal* oleh Pramusaji di Makase *Restaurant* Hotel Indigo Bali Seminyak Beach” sesuai dengan waktu yang sudah di berikan. Tugas akhir ini disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa kendala yang di hadapi penulis, tetapi berkat bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, kendala tersebut dapat teratasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris 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 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.
5. Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Solihin, SST.Par. M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Mr. Andreas Bergel, selaku *General Manager* Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan.
8. Bapak Made Suarta, selaku *Training Manager* Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah membimbing serta mengarahkan penulis selama Praktek Kerja Lapangan.
9. Bapak A.A Putu Satria Pramana, selaku *Outlet Manager* yang telah memberikan masukan dan informasi selama Praktek Kerja Lapangan.
10. Bapak I Gusti Ngurah Putu Suma Adi Putra, selaku Supervisor yang telah memotivasi dan memberikan informasi terkait Praktek Kerja Lapangan serta penyusunan Tugas Akhir.
11. Seluruh staf bagian Food and Beverages Departement maupun Department lainnya di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah membimbing penulis selama Praktek Kerja Lapangan.

12. Bapak I Gusti Bagus Ketut Suwandhi dan Ibu Ni Made Darsih, selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa dan motifasi selama masa perkuliahan dan Praktek Kerja Lapangan maupun penyusunan Tugas Akhir.

13. Teman-teman dan Sahabat, yang telah memberikan dukungan moral kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Maka dari 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.



JURUSAN PARIWISATA  
Badung, Agustus 2022  
Penulis  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Restoran .....	9
1. Pengertian Restoran .....	9
2. Jenis-jenis Restoran.....	9
C. Pengertian Pramusaji .....	12
D. Menu .....	13
1. Pengertian Menu .....	13
2. Jenis-jenis <i>Menu</i> .....	13
E. <i>Buffet Breakfast</i> .....	14
1. Pengertian <i>Buffet</i> .....	14



2. Pengertian <i>Breakfast</i> .....	14
F. Era New Normal.....	15

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 16**

A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	16
1. Lokasi Perusahaan.....	16
2. Sejarah Perusahaan.....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	18
<b>1. Bidang Usaha Perusahaan..... 18</b>	
1. Penjualan Kamar .....	18
2. Restoran dan Bar .....	21
3. Mice.....	24
4. Kegiatan Usaha .....	24
<b>2. Fasilitas Perusahaan .....</b>	<b>25</b>

**BAB IV PEMBAHASAN..... 31**

A. Pelayanan <i>Buffet Breakfast</i> di Era New Normal Oleh <i>Pramusaji</i> Pada Makase Restaurant di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	31
1. Tahap Persiapan Sebelum Buffet di buka .....	31
a. Persiapan Diri .....	32
b. Persiapan Umum .....	33
2. Tahap Pelayanan Saat Berlangsungnya Buffet Breakfast .....	34
3. Closing Breakfast .....	37
B. Kendala-kendala yang dihadapi oleh <i>Pramusaji</i> dalam melayani <i>Buffet Breakfast</i> pada Makase Restaurant di Hotel Indigo Bali seminyak Beach dan Cara Mengatasinya .....	40

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....**

A. Simpulan.....	42
B. Saran.....	44

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

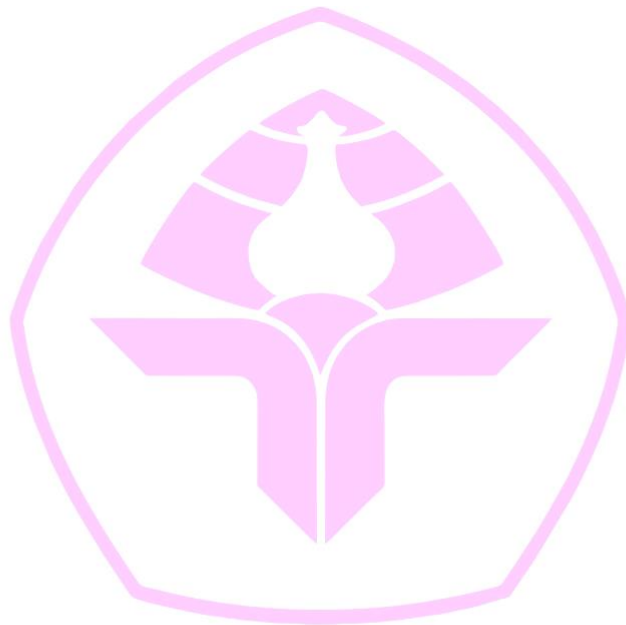
## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	16
Gambar 3.2 Makase Restaurant .....	21
Gambar 3.3 Sugarsand .....	21
Gambar 3.4 Salon Bali .....	22
Gambar 3.5 Cave Pool Lounge .....	22
Gambar 3.6 Pottery Cafe .....	22
Gambar 3.7 Tree Bar .....	23
Gambar 3.8 Home Delivery .....	23
Gambar 3.9 Struktur Organisasi Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	27
Gambar 3.10 Struktur Organisasi F&B Service Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	29
Gambar 4.1 <i>Ballpoint</i> dan <i>Captain order</i> .....	33
Gambar 4.2 <i>Table setup</i> .....	38
Gambar 4.3 <i>Setup table</i> .....	38
Gambar 4.4 Membuat <i>pocket cutleries</i> .....	39
Gambar 4.5 <i>Buffet breakfast</i> .....	39
Gambar 4.6 <i>Jam</i> dan <i>Sugar</i> .....	40

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis Kamar.....	18
Tabel 3.2 <i>Ballroom Capacity Chart</i> .....	24



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 *Egg order dan Noodle order*

Lampiran 2 *Tabletop menu breakfast*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan destinasi paling populer di Indonesia. Perpaduan keindahan alam dengan budaya yang menarik dan khas menjadi daya tarik tersendiri bagi jutaan wisatawan asing maupun domestik untuk berkunjung ke Bali. Hal ini semakin menambah kekayaan pariwisata di Bali dan semakin menjadikan Bali sebagai salah satu daerah tujuan pariwisata Internasional. Dengan memasuki situasi Pandemi Covid-19 ini sangat berdampak terhadap semua industri di Indonesia bahkan dunia, terutama di industri pariwisata. Dampak Covid-19 terhadap pariwisata sangat banyak karena industri pariwisata di Indonesia mempunyai keterkaitan dengan industri yang lain yaitu perhotelan, transportasi, usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) terutama yang menghasilkan cinderamata, kuliner, restoran, biro perjalanan wisata dan pemandu wisata.

Dari banyaknya sektor yang terkena dampak pandemi, industri pariwisata merupakan salah satu yang terkena dampak terbesar dibandingkan industri-industri lainnya. Untuk menjaga produktivitas dan mobilitas masyarakat di masa pandemi pemerintahan Indonesia menerapkan kebijakan *new normal* yang memiliki tujuan untuk mempercepat penanganan Covid-19. Maka dari itu pariwisata Bali menerapkan protokol kesehatan yang ketat untuk memberikan rasa aman dan nyaman untuk para wisatawan yang akan berkunjung ke Bali.

Dengan adanya penerapan pencegahan Covid-19 diharapkan dapat mengantisipasi penyebaran Covid-19, dengan tujuan agar mempercepat pulihnya pariwisata di Bali Pemerintah akan mulai membuka objek wisata kembali. Dengan demikian sedikit demi sedikit wisatawan domestik mulai datang ke Bali untuk liburan. Kebangkitan pariwisata ini menjadi salah satu awal yang baik bagi pariwisata di Bali. Salah satu hotel terkenal di Bali yang sudah menerapkan protokol kesehatan yang ketat yaitu Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

Hotel Indigo Bali Seminyak Beach merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan Camplung Tanduk No.10, Seminyak, Bali, Kabupaten Badung, Bali 80361. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach merupakan bagian dari IHG Group, IHG merupakan kepanjangan dari *Intercontinental Hotel Group*. Hotel ini didirikan di atas lahan seluas 4,8 hektar memiliki 270 kamar dan 19 villa, 1 spa, 3 *restaurant*, 2 bar dan 1 *coffee shop*. Pengecekan suhu sebelum memasuki area hotel dengan batas suhu maksimal adalah 37,0 derajat *Celcius*, Penyediaan *hand sanitizer* di setiap area hotel terutama di *lobby*, *restaurant*, *lift*, kamar dan kamar mandi sudah diterapkan. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach juga sudah bersertifikat CHSE (*Cleanliness Health Safety Environment*) adalah proses pemberian sertifikat kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan dan Hotel Indigo Bali Seminyak Beach sudah menerapkan protokol kesehatan yang ketat sehingga sudah memenuhi standar nasional sehingga sudah sangat aman untuk dikunjungi oleh wisatawan di masa pandemi ini.

Seperti hotel lain pada umumnya, Hotel Indigo Bali Seminyak Beach memiliki beberapa departemen untuk menunjang operasional di hotel seperti, *Human Resources Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Security Department dan Food and Beverage Department. Food and Beverage Departement* merupakan departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan dalam menjalankan tugasnya *Food and Beverage Departemen* terbagi menjadi dua bagian yang saling tergantung satu sama lain dan harus saling bekerja sama yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Adapun ruang lingkup kerjanya yaitu *Kitchen, Bar, Room Service* dan *Restaurant*.

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach sendiri memiliki tiga restoran yaitu Salon Bali, Sugarsand dan salah satunya merupakan Makase Restaurant yang menghadirkan *Buffet* menu untuk *breakfast*. Setiap Pramusaji dari Makase Restaurant wajib menggunakan *hand gloves* dan masker saat melayani tamu. Adapun berbagai hidangan menu *breakfast* di Makase Restaurant antara lain, seperti *Continental Breakfast, English Breakfast, American Breakfast, dan Indonesian breakfast*.

Pada saat era *new normal* ini Makase Restaurant menerapkan protokol Kesehatan yang ketat seperti menggunakan masker dan *hand sanitizer*. Perbedaan mencolok terlihat pada standar operasional pelayanan yang berlaku, jika saat kehidupan normal tamu dapat mengambil

makanan dan minuman sendiri tanpa perlu menjaga jarak antara tamu satu dengan yang lainnya, sedangkan pada Era *New Normal* tamu akan mengantri di depan meja *buffet* dengan menjaga jarak dan pramusaji akan mengambilkan tamu makanan dan minuman yang diinginkan oleh tamu. Selain itu tamu juga diwajibkan menggunakan masker saat berada di area restoran dan dapat melepasnya saat ingin menyantap makanan dan minuman.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk Menyusun Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan *Buffet Breakfast* pada era *new normal* oleh Pramusaji di Makase Restaurant Hotel Indigo Bali Seminyak Beach " untuk berbagi ilmu kepada para pembaca apa saja penanganan yang dilakukan dalam *Breakfast buffet* pada era *new normal* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dan juga berbagi ilmu bagaimana penerapan protokol kesehatan di Makase Restaurant.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah Pelayanan *Buffet Breakfast* pada Era *New Normal* oleh Pramusaji di Makase Restaurant Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam proses Pelayanan *Buffet Breakfast* pada Era *New Normal* oleh Pramusaji di Makase Restaurant Hotel Indigo Bali Seminyak Beach? Dan cara pemecahannya?



## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui proses Pelayanan *Buffet Breakfast* pada Era *New Normal* oleh Pramusaji di Makase Restaurant Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam proses Pelayanan *Buffet Breakfast* pada Era *New Normal* oleh Pramusaji di Makase Restaurant Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi Mahasiswa  
Tugas Akhir ini merupakan satu persyaratan untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali  
Sebagai referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai “Pelayanan Buffet Breakfast pada Era New Normal oleh Pramusaji di Makase Restaurant Hotel Indigo Bali Seminyak Beach”.
- c. Bagi Hotel Indigo Bali Seminyak Beach  
Tugas Akhir ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dimasa yang akan datang dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .

## **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam Prosedur Pelayanan *Buffet Breakfast* pada Era *New Normal* oleh Pramusaji di Makase Restaurant Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.
- b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondennya seperti para staf.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur- literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

### **2. Metodologi dan Teknik Analisis Data**

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu

dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan dan Saran

##### 1. Simpulan

a. Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka Pelayanan *Buffet Breakfast* pada era new normal oleh pramusaji di Makase restaurant Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dapat disimpulkan:

Pelayanan *Buffet Breakfast* pada era new normal oleh pramusaji di Makase restaurant Hotel Indigo Bali Seminyak Beach di bagi menjadi 3 tahap yaitu:

- 1) Tahap persiapan yang terdiri dari persiapan diri, peralatan sebelum kegiatan *breakfast buffet* di era new normal dilaksanakan.
- 2) Tahapan pelaksanaan yang terdiri dari pada saat *hostess* menanyakan nama dan nomor kamar tamu. Pada saat pramusaji melayani permintaan tamu dan pada saat tamu selesai makan pramusaji mengucapkan terimakasih dan membersihkan semua peralatan kotor yang telah digunakan oleh tamu. Kegiatan yang dilakukan setelah kegiatan *breakfast* selesai.
- 3) Tahapan penutup pramusaji membersihkan semua *table* yang berisi peralatan kotor dengan langsung membersihkan meja tersebut mengunakan *disinfektan*, lalu membersihkan *side stand*.

b. Kendala-kendala yang dihadapi

1) Kekurangan tenaga kerja pada saat tamu ramai.

Cara mengatasi: Makase restaurant biasanya mencari *support manning* dari *department* lain khususnya di *F&B Service* sehingga semua tamu merasa dilayani dan tidak ada komplain. Dan semua tugas dapat terisi dengan baik dan operasional berjalan dengan lancar.

2) Kurangnya peralatan yang tersedia

Cara mengatasi: biasanya yang dilakukan adalah meminta steward untuk mencuci terlebih dahulu peralatan yang kurang sehingga dapat di *polish* dan dibungkus menggunakan *paper napkin* dan pasti hal ini sangat efektif dan tidak menghambat jalannya operasional.

3) Kurangnya penguasaan bahasa asing

Dikarenakan tamu yang mendominasi hotel saat ini yaitu tamu domestik sehingga penulis tidak terbiasa menggunakan bahasa asing ketika operasional berlangsung, dan ketika terdapat tamu asing, seorang pramusaji merasa kurang percaya diri

ketika menghadapi tamu asing tersebut. Adapun cara mengatasinya yaitu

Dengan melakukan interaksi dengan sesama *trainee* menggunakan bahasa asing ataupun dengan senior di outlet masing-masing. Belajar melalui *daily report* sehingga akan lebih terbiasa berinteraksi menggunakan bahasa asing.

## 2. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan di Makase Restoran. Dari pengamatan penulis selama mengikuti kegiatan PKL, adapun beberapa saran yang ingin penulis sampaikan antara lain:

1. Ketika *high occupancy* agar perusahaan menambah jumlah *support manning* dari *department* lain khususnya di *F&B Service* sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat berjalan baik dan lancar selama operasional berlangsung
2. Untuk mencegah terjadinya kekurangan peralatan penulis menyarankan agar Makase Restoran dapat meremajakan peralatan dengan membeli peralatan baru dan juga mengadakan inventory setiap seminggu sekali, agar tidak terjadi kekurangan peralatan yang membuat oprasional tidak lancar.
3. Dari kendala yang dialami mengenai kurangnya penguasaan bahasa asing, penulis menyarankan agar pihak hotel mengadakan kursus tambahan untuk meningkatkan bahasa asing khususnya Bahasa Inggris untuk menghindari *misscommunication* antara pramusaji dengan tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, H. Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Atmodjo, M.W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Atmojo, H. Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Chair, I. M., & Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- <https://www.researchgate.net/publication/305285839> Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah Bogor, Jumat, 15 Juli 2022
- <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=pengertian+buffet+menurut+richard> Jumat, 15 Juli 2022
- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-sidempuan/baca-artikel/13169/New-Normal-di-Tengah-Pandemi-Covid-19.html>, jumat 15 Juli 2022
- Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi IV. Yogyakarta: Andi
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and baverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi
- Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi IV. Yogyakarta: Andi
- Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi IV. Yogyakarta: Andi
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Sujatno, A. Bambang. 2011. *Hospitality, Secret Skills, Attitudes and Performances for Restaurant Manager*. Yogyakarta: Andi Offset.