

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST BUFFET MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA TAMAN GITA TERRACE
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Dwika Widiana Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST BUFFET MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA TAMAN GITA TERRACE
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Made Dwika Widiana Putra
NIM. 1915823143**

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG
2022**

**PELAYANAN BREAKFAST BUFFET MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA TAMAN GITA TERRACE
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

Oleh
I Made Dwika Widiana Putra
NIM 1915823143

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



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par
NIP 198502102014041001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



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
<http://www.pnb.ac.id> Email : poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN

ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tugas Akhir dengan judul :

**“ PELAYANAN BREAKFAST BUFFET MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA TAMAN GITA TERRACE
INTERCONTINENTAL BALI RESORT”**

tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di dalam naskah Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tugas Akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Amd.) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (UU No.20 TAHUN 2003, Pasal 25 Ayat 2 pasal 70).

Badung, Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Made Dwika Widiana Putra
NIM : 1915823143
PS : Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan Breakfast Buffet Menu Oleh Pramusaji Pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa hambatan yang penulis hadapi, namun berkat dorongan dari berbagai pihak sehingga hambatan yang dihadapi dapat diatasi, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir, kepada yang terhormat :

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. I Gede Ginaya, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

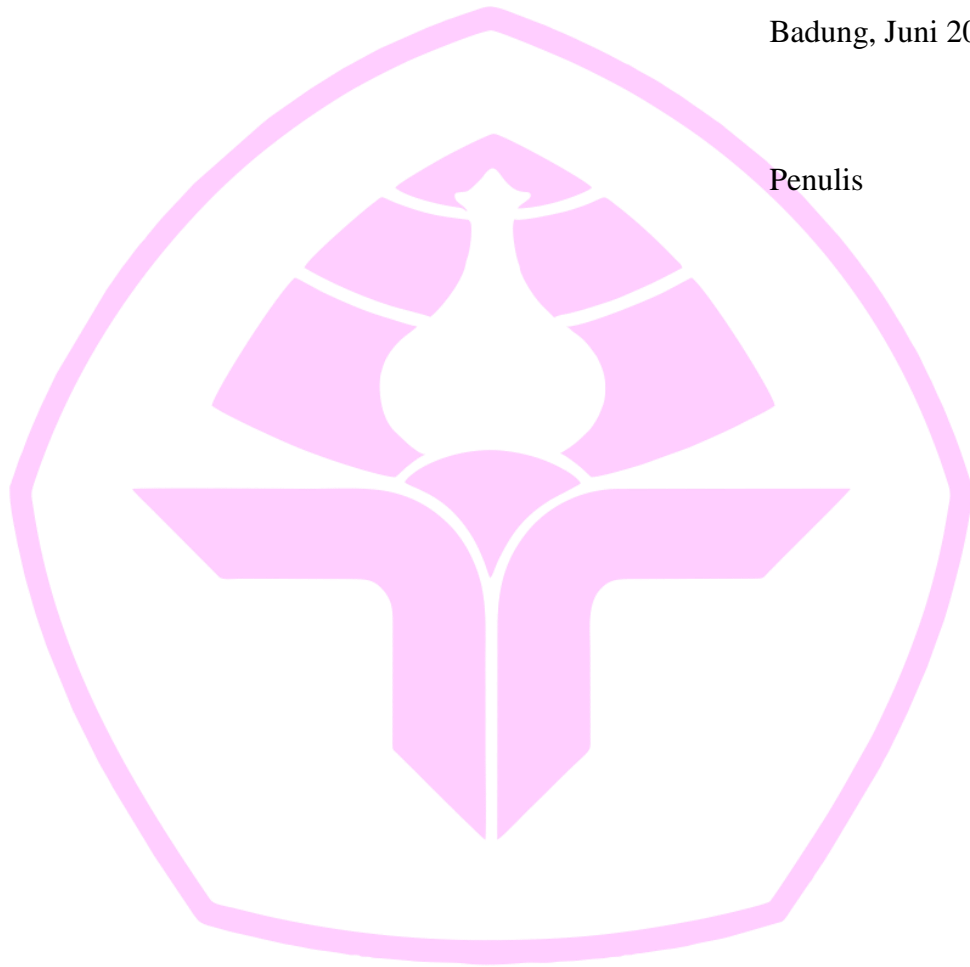
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par; selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan program studi jurusan pariwisata PNB.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membimbing, dan memberi masukan serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membimbing, dan memberi masukan serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak I Komang Budiassa sebagai Taman Gita Restaurant Manager serta seluruh Taman Gita Restaurant staff di InterContinental Bali Resort yang telah banyak memberikan bimbingan, pengajaran dan bantuan kepada penulis dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan..
8. Seluruh *Head of Food and Beverage Service* serta seluruh InterContinental Bali Resort staff yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan tugas akhir.
9. Bapak, Ibu dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memerlukan perbaikan, oleh karena itu dengan senang hati penulis menerima saran dan kritik yang membangun untuk

mengembangkan laporan ini lebih baik lagi di masa yang akan datang dan bermanfaat bagi banyak orang.

Badung, Juni 2022

Penulis

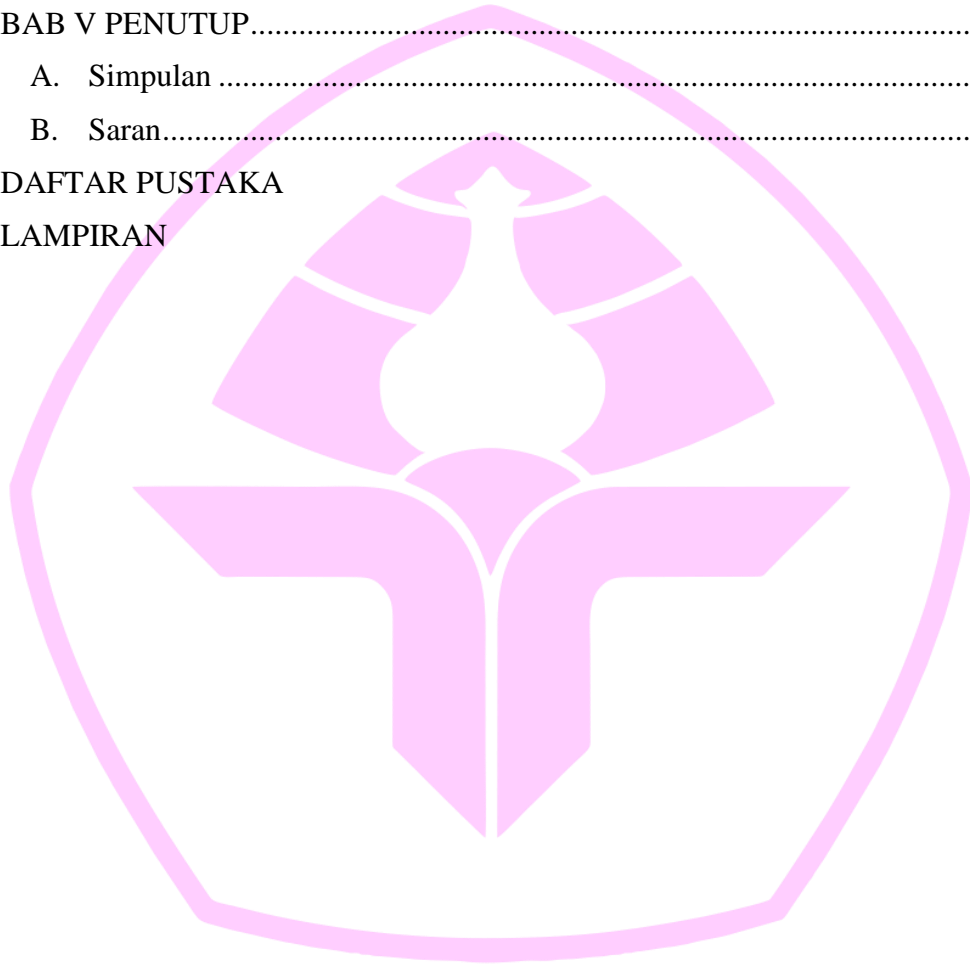


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian Resort	8
B. Pengertian Hotel.....	8
C. Restoran.....	9
D. Pengertian Pramusaji.....	11
E. Buffet Dan Buffet Breakfast	12
F. Pengertian dan Jenis-Jenis Pelayanan	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
A. InterContinental Bali Resort	17
B. Sejarah Berdirinya InterContinental Bali Resort	17
C. STRUKTUR ORGANISASI	20
D. Kegiatan Usaha di InterContinental Bali Resort.....	25
E. Supporting Resort Facilities	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
A. Tahap Persiapan	31
B. Persiapan Peralatan dan Bahan	34

C. Persiapan <i>Side Stand</i>	37
D. Persiapan meja <i>buffet</i>	39
E. Tahap Pelaksanaan	44
F. Kendala yang Dihadapi Pada Saat Pelayanan dan Solusi	51
BAB V PENUTUP.....	52
A. Simpulan	52
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar Di InterContinental Bali Resort	25
Tabel 3. 2 Nama restoran,jam operasional,kapasitas restoran.....	27



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR BAGAN

Bagan 3. 1 Struktur Kepengurusan Food and Beverage Departement Hotel InterContinental.....	21
--	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Seragam Pramusaji	34
Gambar 4. 2 Mempersiapkan <i>creamer jug</i>	35
Gambar 4. 3 Mempersiapkan <i>coffe and tea cup</i>	35
Gambar 4. 4 Mempersiapkan <i>cutleries</i>	36
Gambar 4. 5 Mempersiapkan <i>toth pick</i>	36
Gambar 4. 6 Melakukan pembersihan	37
Gambar 4. 7 Mengambil <i>room list</i>	37
Gambar 4. 8 Membersihkan <i>side stand</i>	38
Gambar 4. 9 Mempersiapkan alat pendukung operasional	38
Gambar 4. 10 Mempersiapkan <i>tray</i>	39
Gambar 4. 11 <i>Western station</i>	40
Gambar 4. 12 <i>Asian station</i>	40
Gambar 4. 13 <i>Waffle station</i>	41
Gambar 4. 14 <i>Egg station</i>	41
Gambar 4. 15 <i>Japanese food station</i>	42
Gambar 4. 16 <i>Indonesian station</i>	42
Gambar 4. 17 <i>Dessert station</i>	43
Gambar 4. 18 <i>Bread station</i>	43
Gambar 4. 19 Mengatur meja dan kursi.....	48
Gambar 4. 20 Membersihkan noda di meja	48
Gambar 4. 21 Melakukan <i>polishing</i>	49
Gambar 4. 22 Melengkapi <i>sugar bowl</i>	49
Gambar 4. 23 Melengkapi <i>salt and pepper</i>	50
Gambar 4. 24 Melipat <i>napkin</i>	50

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Hotel adalah suatu bangunan akomodasi yang dikelola secara komersial, memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan seperti : pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian serta dapat menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya. Terdapat berbagai jenis hotel yang ada di Bali mulai dari hotel melati sampai dengan hotel yang bertaraf internasional bintang 5. Dengan banyaknya hotel yang ada di Bali, setiap hotel berlomba-lomba meningkatkan kualitas baik itu pelayanan. Hotel memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan dengan menjual produk yang dimiliki hotel seperti, *food & beverage product, bar, restaurant, spa* dan produk-produk yang dapat menghasilkan *benefit* bagi hotel.

Dengan banyaknya tamu yang menginap di hotel membuat semakin besar pemasukan keuangan industri perhotelan di Bali. Untuk menunjang kegiatan perhotelan diperlukan suatu akomodasi bagi para tamu untuk beristirahat atau menginap dan dilengkapi dengan jasa yang banyak diminati oleh tamu untuk melakukan kegiatan yaitu hotel. Sebagai suatu industri jasa, usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai, antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, tempat parkir, makan dan minum, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan lain-lain.

InterContinental Bali Resort merupakan salah satu hotel yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. InterContinental Bali Resort

memiliki beberapa *department* yang menunjang operasional hotel guna memberi pelayanan yang maksimal diantaranya, Human Resource Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Food & Beverage Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Spa & Recreation Department, Loss Prevention (Security) Department. Setiap *department* saling berkaitan satu sama lain guna memaksimalkan operasional salah satu *department* yang berperan penting dalam operasional adalah Food & Beverage Service Department.

Food & Beverage Service Department secara umum berfungsi untuk menangani atau melayani dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta *professional*. Food & Beverage Service Department memiliki 6 restoran yaitu : Taman Gita Terrace, Jimbaran Garden, KO Japanese Restaurant, Bella Cucina, Sunset Beach Bar and Grill, dan Club InterContinental Lounge. Setiap outlet Food & Beverage Service Department tersebut memiliki menu dan cara penyajian yang berbeda seperti contohnya pada Taman Gita Terrace.

Taman Gita Terrace merupakan *speciality breakfast restaurant* yang menyajikan makanan khas Indonesia, *Asian & Western*. Restoran ini merupakan salah satu *restaurant* yang dimiliki oleh InterContinental Bali Resort, memiliki *design interior* yang mewah. Taman Gita Terrace memiliki menu *buffet* yang beragam dan menu *a'la carte*. Pada Taman Gita Terrace memiliki beberapa menu *breakfast special*. Menu *breakfast special* merupakan menu *a'la carte* yang

disajikan untuk tamu seperti *egg benedict with salmon or ham, avocado toast, vegetable toast, dan crepes*.

Selain menu a'la carte di Taman Gita Terrace memiliki *breakfast buffet menu* yang sangat lengkap dan dilengkapi dengan *live station*, para tamu bisa melihat secara langsung bagaimana proses pembuatan hidangan tersebut. Di *breakfast menu* hidangan yang special yaitu *local dish, Japanese, dan Western*. *Local dish* yang dihidangkan di Taman Gita Terrace yaitu lawar, karedok, gado-gado, dan tipat cantok. Untuk Japanese dish yang dihidangkan yaitu California roll, *tamago sushi, vegetable sushi, dan miso soup*. Adapun untuk *western dish* yang dihidangkan yaitu jenis American breakfast dengan menu makanan antara lain : *sausage chicken or beef, bacon beef or pork, egg, roasted chicken or beef, sautéed red bean, dan sautéed mushroom*. Sajian yang terhidang di *restaurant* tidak akan terasa nikmat di lidah para tamu apabila tidak disertai dengan pelayan yang maksimal oleh pramusaji.

Dalam hal ini pramusaji memiliki peranan penting dalam memberi pelayanan sesuai dengan *SOP* dan peraturan protocol kesehatan yang berlaku di masa *pandemic* ini kepada tamu demi terciptanya kenyamanan dan keselamatan pada saat tamu menikmati breakfast di Taman Gita Terrace. Selain itu pelayanan yang dilakukan di Taman Gita Terrace yaitu *self-service*, para tamu mengambil sendiri makanan apa yang diinginkan yang sudah disajikan di area *buffet*. Walaupun *self-service*, peran pramusaji tidak bisa dianggap sepele karena pramusaji akan selalu menyambut tamu, melakukan *offering* kepada tamu dan apabila tamu tersebut pertama kali melakukan *breakfast* di Taman Gita Terrace,

maka tugas pramusaji untuk melakukan *buffet tour* terhadap tamu tersebut. *Offering guest* yaitu sikap pramusaji kepada tamu untuk selalu menanyakan kebutuhan apa yang diperlukan oleh tamu tersebut. Apabila tamu tersebut memesan *coffee* dan sudah akan habis, maka pramusaji di Taman Gita Terrace harus menanyakan apakah ingin tambahan *coffee*. Apabila tamu tersebut tidak ingin menambah *coffee*, maka pramusaji akan menawarkan *fresh juice*, dan apabila tamu tersebut menolak untuk di-*serve fresh juice*, maka pramusaji di Taman Gita Terrace harus melakukan *offering a'la carte menu* yang ada di Taman Gita Terrace, dan apabila tamu tersebut tidak include breakfast maka tugas pramusaji di Taman Gita Terrace harus memberikan informasi kepada tamu untuk *a'la carte menu* dikenakan additional charge. Selanjutnya, di Taman Gita Terrace menyediakan *pass around*, seorang pramusaji melakukan *pass around* untuk *up selling* atau mempromosikan makanan-makanan dari outlet selain Taman Gita Terrace. Seorang pramusaji juga menjual jamu kayu manis diproduksi oleh para staff di Taman Gita Terrace pada saat *pass around* tersebut.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Breakfast Buffet Menu Oleh Pramusaji Pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelayanan *breakfast buffet menu* oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi pada saat pelayanan *breakfast buffet menu* oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui pelayanan breakfast buffet menu oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada saat pelayanan breakfast buffet menu oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III program studi D3 perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai pengetahuan tambahan dibidang *food & beverage service* yang belum didapatkan pada saat praktik di kampus.
- 3) Sebagai pemahaman untuk mengetahui perbandingan antara teori di kampus dengan keadaan di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai *referensi* yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *food & beverage service*
- 2) Sebagai bahan masukan baru untuk memperkaya bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.
- 3) Sebagai bahan bacaan untuk mahasiswa di lingkungan Politeknik Negeri Bali bagaimana cara melayani tamu di setiap hotel.

c. Bagi perusahaan

- 1) Untuk dapat memberikan sumbangsih dan pemikiran untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelayanan kepada tamu di hotel.
- 2) Sebagai bahan *referensi* tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah :

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan ikut berpartisipasi dalam pelayanan tersebut, mencatat sesuai dengan data yang diperlukan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *breakfast buffet menu* oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort. Metode observasi ini digunakan untuk mengumpulkan data *guest feedback* terkait tamu mengenai kualitas pelayanan *breakfast*, mencari data *breakfast menu*, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *breakfast buffet menu* oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace di InterContinental Bali Resort

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai atau bertanya langsung kepada Outlet Manager, Supervisor dan staff Taman Gita Terrace mengenai pelayanan *breakfast buffet menu*. Adapun yang ditanyakan

antara lain tahapan pelayanan *breakfast buffet menu*, *breakfast menu* yang spesial, peralatan yang digunakan oleh pramusaji pada saat operasional berlangsung di *restaurant*, sistem pembayaran di Taman Gita Terrace, dan cara menangani terjadi *complain* di saat *breakfast*

c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku-buku, menurut para ahli dan sumber yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menganalisis, memaparkan, dan menguraikan mengenai pelayanan *breakfast buffet menu* oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan Teknik penyajian data yang digunakan adalah teknik formal dan informal. Teknik formal dilakukan dengan cara menyajikan data dalam

bentuk bagan, tabel dan gambar yang berkaitan dengan pelayanan *breakfast buffet menu* pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort.

Kemudian teknik informal yaitu menyajikan semua data dengan penguraian

kata-kata (narasi) secara jelas dan benar sesuai dengan pelayanan *breakfast buffet menu* oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab IV, maka pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace Restaurant di InterContinental Bali Resort dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace Restaurant terdiri dari beberapa tahap yaitu :

- a. Persiapan

Persiapan ini meliputi empat tahap yaitu:

- 1) Persiapan diri oleh pramusaji
- 2) Persiapan peralatan dan bahan
- 3) Persiapan *set up table* di Taman Gita Terrace
- 4) Persiapan *side stand*.

- b. Tahap Pelaksanaan yang dimulai saat pertama kali bertemu dengan tamu

yang harus dilakukan dengan ramah, sopan dan senyum agar tamu merasa

dihargai, mengantarkan tamu ke meja yang telah disediakan, menawarkan

coffe and tea, menanyakan bagaimana tentang *breakfast* yang bertujuan jika ada keluhan dari tamu agar bisa diatasi. Menawarkan kembali *coffe*

and tea .Setelah tamu selesai menikmati makanan maka pramusaji akan

melakukan *clear up*. Pada saat tamu selesai menikmati *breakfast* dan meninggalkan meja yaitu mengucapkan terimakasih.

“*Thank you for joining breakfast with us, have a good day and see you again*”, lalu meng-*clear up* meja tamu setelah itu *set up* kembali meja tamu.

c. Tahap Penutupan *breakfast* yang dilakukan oleh pramusaji yaitu men *clear up table*, mengganti *place mat*, mengisi kembali *sugar* yang telah habis, melakukan *polishing*.

2. Kendala yang dihadapi pada saat pelayanan breakfast buffet menu oleh pramusaji pada Taman Gita Terrace InterContinental Bali Resort dan solusinya, yaitu:

Pada saat melakukan pelayanan tentu saja pramusaji menghadapi beberapa kendala, salah satunya yaitu banyaknya tamu yang datang ke *restaurant* pada waktu yang bersamaan, yang membuat *hostess* menjadi sibuk dan banyak tamu yang masuk *restaurant* tanpa di *escorting*. Adapun solusi yang dapat penulis sarankan yaitu meningkatkan koordinasi antara pramusaji dan *hostess*, apabila *hostess* sedang sibuk sebagai pramusaji harus ikut berpartisipasi membantu *hostess* untuk *escorting* tamu, menanyakan *room number*, dan *take order* dan menambah *trainee* atau *daily worker* apabila *occupancy* tinggi. Maka dari itu pelayanan *breakfast buffet menu* yang dilakukan oleh pramusaji akan berjalan lancar. Dan pada saat menyajikan *coffee* pramusaji menemukan kendala seperti kurangnya *tea spoon* dan kurangnya *barista* yang *incharge* pada saat operasional, maka dari itu pramusaji memberikan solusi yaitu selalu melakukan *inventory*. Jika ada *event* tertentu akan ditambah menjadi dua *barista* begitupun untuk *coffee*

runner, dan untuk selalu mengingatkan tamu agar selalu membawa *table number* agar *coffee runner* tidak salah *table number* pada saat *serve coffee*.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan meningkatkan pelayanan di Taman Gita Terrace. Dari pengamatan penulis selama mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan, Adapun saran yang penulis ingin sampaikan antara lain:

1. Lebih meningkatkan koordinasi antara pihak staff dengan trainee. Supaya tidak terjadinya miskomunikasi, yang akan bisa menyebabkan complain dari tamu, misalnya ada tamu club dan IHG members yang seharusnya mendapatkan pelayanan khusus.
2. Agar tidak terjadinya kekurangan *tea spoon*, sebaiknya secara rutin melakukan *inventory*, memeriksa jumlah *tea spoon* dan bersama-sama menjaga peralatan yang ada. Selain itu restoran sebaiknya menambah fasilitas *tea spoon* agar memperlancar jalannya *breakfast*.
3. Untuk mahasiswa yang akan praktik pada Taman Gita Terrace Restaurant di InterContinental Bali Resort, sebaiknya mempersiapkan skill bahasa khususnya bahasa Inggris, mengetahui pengetahuan mengenai pramusaji secara mendalam dan mempersiapkan mental untuk terjun kedalam dunia industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Sulastiyono, Agus,. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Mertayasa. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Atmodjo, Marsun W. 2005. Restoran dan segala permasalahannya. Yogyakarta: Andi.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa (2012: 797)
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Marsum W.A. 2005. Restoran & Segala Permasalahannya, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Wiwoho, Ardjuno,S.Sos. 2008. Pengetahuan tata hidang. Yogyakarta: Erlang