

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST  
OLEH PRAMUSAJI PADA KETUMBAR BISTRO  
DI HOTEL THE HAVEN SUITES BALI BERAWA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Arya Danayanti**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI  
PADA KETUMBAR BISTRO DI HOTEL THE HAVEN SUITES  
BALI BERAWA**



**Oleh  
Ni Kadek Arya Danayanti  
NIM 1915823001**

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

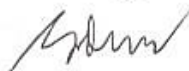
**PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI  
PADA KETUMBAR BISTRO DI HOTEL THE HAVEN SUITES  
BALI BERAWA**

Oleh  
**Ni Kadek Arya Danayanti**  
NIM 1915823001

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.,M.Par**  
NIP 196510202000121001

Pembimbing II,



**Dr. Gede Ginaya, M.Si**  
NIP 196609191993031002

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**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 : Ni Kadek Arya Danayanti

NIM : 1915823001

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

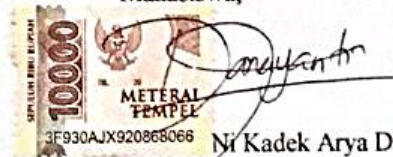
Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST  
OLEH PRAMUSAJI PADA KETUMBAR BISTRO  
DI HOTEL THE HAVEN SUITES BALI BERAWA”**

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, 19 Juli 2022  
Mahasiswa,



Ni Kadek Arya Danayanti

NIM : 1915823001

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pelayanan Semi Buffet Breakfast oleh Pramusaji pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Semi Buffet Breakfast oleh Pramusaji pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa.

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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus sebagai pembimbing II yang memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali dan memberikan pengarahan serta masukan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.

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. Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan petunjuk-petunjuk dengan penuh perhatian dan tulus ikhlas yang sangat berguna bagi penulis.
6. Bapak I Gede Bimbi Sanjaya, selaku *General Manager* di The Haven Suites Bali Berawa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan praktik kerja lapangan selama 6 bulan.
7. Bapak Deden Agoes Rifana, selaku *Human Capital Manager* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktik kerja lapangan.
8. Ibu Ni Komang Juliani, selaku *Restaurant Captain* yang telah memberikan pengetahuan dan pelatihan selama praktik kerja lapangan.
9. Seluruh *staff* di Hotel The Haven Suites Bali Berawa yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Putu Suartana dan Ibu Ni Ketut Marsini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral 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, 19 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

| Isi  | Halaman     |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                       | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                   | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>             | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                      | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                          | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                       | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                        | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                     | <b>xiii</b> |
| <br>   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                   | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                          | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                         | 4           |
| C. Tujuan dan Keguaan Penulisan Tugas Akhir..... | 5           |
| 1. Tujuan Penulisan .....                        | 5           |
| 2. Kegunaan Penulisan .....                      | 5           |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....            | 6           |
| 1. Metode pengumpulan data .....                 | 6           |
| 2. Teknik analisis data .....                    | 7           |
| 3. Teknik penyajian hasil analisis .....         | 7           |
| <br>   |             |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>               | <b>8</b>    |
| A. Pengertian Hotel .....                        | 8           |
| B. Departemen-Departemen Hotel .....             | 9           |
| C. Restoran .....                                | 11          |
| 1. Pengertian Restoran .....                     | 11          |
| 2. Jenis-Jenis Restoran .....                    | 11          |
| 3. Jenis-Jenis Pelayanan Di Restoran .....       | 13          |



|   |           |
|---|-----------|
| 4. <i>Sequence of Service</i> .....   | 15        |
| D. Peralatan Restoran .....   | 18        |
| 1. <i>Cutlery/silverware</i> .....  | 18        |
| 2. <i>Chinaware</i> .....   | 18        |
| 3. <i>Glassware</i> .....   | 19        |
| 4. <i>Furniture</i> .....   | 19        |
| 5. <i>Lena (Linen)</i> .....  | 19        |
| E. Pengertian Menu .....  | 20        |
| F. Jenis-Jenis Menu .....   | 20        |
| 1. <i>A la carte menu</i> .....   | 20        |
| 2. <i>Table d hote</i> .....  | 20        |
| G. <i>Buffet Breakfast</i> .....  | 21        |
| H. Pengertian Pelayanan .....   | 22        |
| I. Pengertian Pramusaji .....   | 23        |
| <br>  |           |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>   | <b>24</b> |
| A. Lokasi dan Sejarah The Haven Suites Bali Berawa .....  | 24        |
| 1. Lokasi The Haven Suites Bali Berawa .....  | 24        |
| 2. Sejarah The Haven Suites Bali Berawa .....   | 25        |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Haven Suites Bali Berawa .....  | 25        |
| 1. Bidang Usaha The Haven Suites Bali Berawa .....  | 25        |
| 2. Fasilitas The Haven Suites Bali Berawa .....   | 26        |
| 3. Fasilitas Penunjang Lainnya .....  | 28        |
| C. Struktur Organisasi .....  | 29        |
| <br>  |           |
| <b>BAB IV PEMBAASAN .....</b>   | <b>32</b> |
| A. Pelayanan Semi Buffet Breakfast oleh Pramusaji pada Ketumbar Bistro<br>di Hotel The Haven Suites Bali Berawa ..... | 33        |
| 1. Tahap Persiapan (Preparing).....   | 34        |

|   |           |
|---|-----------|
| 2. Taap Pelayanan (Serving) .....   | 41        |
| 3. Tahap Penutup (Closing) .....  | 48        |
| B. Kendala-Kendala yang dihadapi oleh Pramusaji dalam Memberikan Pelayanan<br>Semi Buffet Breakfast dan Cara Mengatasinya ..... | 51        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>53</b> |
| A. Simpulan .....   | 53        |
| B. Saran .....  | 55        |

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Isi</b>   | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 3.1 Logo The Haven Suites Bali Berawa .....   | 24             |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Ketumbar Bistro ..... | 29             |
| Gambar 4.1 Tampilan Awal VHP <i>System</i> .....     | 37             |
| Gambar 4.2 Tampilan Menu VHP .....                   | 37             |
| Gambar 4.3 Tampilan <i>Table Number</i> .....        | 38             |
| Gambar 4.4 <i>Room Status Over View</i> .....        | 39             |

## DAFTAR TABEL

| <b>Isi</b>  | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 2.1 Peralatan <i>Silverware</i> .....                           | 18             |
| Table 2.2 Peralatan <i>Chinaware</i> .....                            | 19             |
| Tabel 3.1 Tipe-Tipe kamar di hotel The Haven Suites Bali Berawa ..... | 26             |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bagan tahap-tahap pelayanan *semi buffet breakfast*
- Lampiran 2a : *Breakfast reconciliation*
- Lampiran 2b : *ABF List*
- Lampiran 2c : *Inhouse guest list*
- Lampiran 3 : Contoh *ABF list* yang sudah diberi tanda pada *arrival date* dan *departure date*
- Lampiran 4 : Memberi tanda pada bagian nomor kamar (128), nama tamu dan jumlah tamu dengan menggunakan stabilo
- Lampiran 5 : *A la carte menu breakfast*
- Lampiran 6 : Contoh *bill* pembayaran menggunakan kartu (*card*)
- Lampiran 7 : Pengisian *breakfast reconciliation*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

The Haven Suites Bali Berawa adalah hotel bintang 5 yang berdiri di bawah naungan Panorama Hotel *Management* yang terletak di Jalan Pemelisan Agung, Banjar Berawa, Desa Tibubeneng, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. The Haven Suites Bali Berawa merupakan salah satu hotel yang memberikan pelayanan akomodasi (penginapan) yang mewah dan tentunya sangat nyaman untuk tamu yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang lainnya. The Haven Suites Bali Berawa memiliki 60 kamar *suites* yang dapat dikelompokkan menjadi beberapa tipe, yaitu *Haven Suites Ocean View, Haven Suites Pool Access, Berawa Royal Suites Ocean Front, Berawa Suites Ocean Front, Berawa Suites, Duplex Family Suites Ocean View* dan *Haven Mansion Suites Ocean Front*. Untuk melengkapi kebutuhan tamu selama menginap di hotel, The Haven Suites Bali Berawa memiliki beberapa fasilitas, yaitu *restaurant, swimming pool, spa, gym, buggy transport, free Wi-Fi, sundeck, sunset rooftop* dan peminjaman sepeda. Selain fasilitas tersebut The Haven Suites Bali Berawa juga memberikan pelayanan *airport transfer* kepada para tamu yang menginap di hotel ini. The Haven Suites Bali Berawa memiliki beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda serta dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan di antaranya Front Office Department, Housekeeping

Department, Food and Beverage Department, Human Resource Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department dan Accounting Department.

Selain akomodasi The Haven Suites Bali Berawa juga memberikan pelayanan makanan dan minuman yang tersedia di restoran. “Restoran merupakan salah satu outlet dari bagian makanan dan minuman yang fungsinya menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu-tamu, baik tamu yang menginap maupun tidak menginap di hotel dan menikmati hidangan di restoran tersebut” (Sihite, 2000). The Haven Suites Bali Berawa memiliki satu restoran yang bernama Ketumbar Bistro.

Ketumbar Bistro merupakan restoran yang memberikan pelayanan makanan dan minuman untuk *breakfast, lunch, dinner* dan *supper*. Restoran ini memiliki suatu daya tarik tersendiri yang membuat para tamu berdatangan ke restoran untuk menikmati makanan dan minuman yang disediakan. Daya Tarik tersebut dapat dilihat dari *design interior* yang dominan terbuat dari kayu karena hotel ini memiliki tema *naturally elegant* yang membuat restoran ini terlihat elegan, *classic* dan sangat nyaman. Selain itu, Ketumbar Bistro juga memiliki lokasi yang sangat strategis, terletak di lantai 2 menghadap langsung ke arah kolam renang dan pantai berawa serta memiliki tempat duduk di dalam dan di luar dengan kapasitas tempat duduk untuk 84 orang. Ketumbar Bistro merupakan restoran yang menawarkan pilihan menu *Asian* dan *Western*. Ketumbar Bistro memberikan pelayanan makanan dan minuman setiap hari selama 24 jam. Waktu operasional restoran yang paling padat adalah saat melayani makan pagi

atau *breakfast*. Makan pagi dimulai dari pukul 07.00 pagi sampai dengan 11.00 pagi. Sistem makan pagi atau *breakfast* yang digunakan di restoran ini adalah *semi buffet*.

Secara umum pelayanan makan pagi biasanya dilakukan dengan *buffet* namun, restoran ini memiliki konsep makan pagi atau *breakfast* yang unik dengan menggunakan sistem *semi buffet*. Sistem makan pagi di restoran ini menggunakan *semi buffet* dikarenakan setiap perusahaan memiliki konsep dan cara pelayanan yang berbeda. Kebetulan di The Haven Suites Bali Berawa menggunakan sistem *semi buffet* untuk menciptakan pelayanan yang unik dan berbeda dari yang lain.

Menurut beberapa staf di Ketumbar Bistro menyatakan bahwa *Semi buffet breakfast* ialah sistem *breakfast* yang menggunakan perpaduan antara *buffet* dan *a la carte* dengan menggunakan pelayanan *buffet service* dan *table service*. Tamu dapat mengambil sendiri beberapa hidangan yang telah ditata dan diatur di atas meja *buffet* seperti berbagai macam roti (*white bread, brown bread, Danish, croissant, French toast, sweet bread, muffin* dan aneka gorengan), salad (*assorted green salad, cucumber, julienne carrot, potato salad, mix salad* beserta dengan *dressing* nya), buah-buahan (semangka, nanas, papaya, melon, buah naga dan jeruk bali), jus (papaya, *watermelon, orange, pineapple*), *infuse water*, jamu, susu, sereal, sosis, *bacon*, nasi goreng, mi goreng dan olahan telur yang dimasak secara langsung oleh *Commis chef* di hadapan tamu.

Selain hidangan tersebut, tamu juga dapat memesan makanan utama (*main course*) seperti *bagel, cheese egg sandwich, breakfast pizza, egg benedict, pancake*, kopi dan teh secara terpisah melalui *a la carte* menu. Hidangan tersebut sudah siap di



atas piring dan akan disajikan secara langsung oleh pramusaji. Hidangan tersebut dapat diambil satu kali saja saat makan pagi. Oleh sebab itu, dengan adanya sistem *semi buffet breakfast* tamu juga mendapatkan perhatian lebih dari pramusaji yang bertugas. Pramusaji di Hotel The Haven Suites Bali Berawa juga dapat disebut sebagai *FB attendant*. Tamu yang menginap di hotel tentu memiliki ekspektasi terhadap pelayanan yang akan mereka dapatkan. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan agar dapat menyenangkan serta memenuhi apa yang menjadi kebutuhan, keinginan dan ekspektasi tamu maka, dibutuhkan pramusaji yang *professional* untuk melayani tamu agar tidak *complaint* yang nantinya dapat menurunkan citra hotel.

Oleh sebab itu, seorang pramusaji harus terlatih secara *professional*, memahami sistem pelayanan *semi buffet*, serta mematuhi *standard operational procedure* yang telah ditetapkan oleh hotel. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik mengangkat judul sebagai tugas akhir “Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh Pramusaji pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut;

1. Bagaimanakah pelayanan *semi buffet breakfast* oleh pramusaji pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa?

2. Kendala-kendala apakah yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan *semi buffet breakfast* pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa dan bagaimana cara mengatasinya?

**C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

**1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui pelayanan *semi buffet breakfast* oleh pramusaji pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan *semi buffet breakfast* dan cara mengatasinya pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa.

**2. Kegunaan penulisan**

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
  - 2) Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mahasiswa tentang dunia perhotelan khususnya di bidang *Food and Beverage Service*.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber informasi dan referensi yang dapat digunakan sebagai perbandingan antara teori dan praktik yang didapatkan di kampus dengan yang ada di lapangan serta dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam proses pembelajaran di kampus.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan kepada perusahaan dan karyawan untuk meningkatkan pelayanan *breakfast* kepada tamu di Hotel The Haven Suites Bali Berawa.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir adalah sebagai berikut:

a. Metode observasi

Metode observasi merupakan pengamatan terhadap suatu obyek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian (Satori & Komariah, 2011: 105). Penulis menggunakan metode ini dengan melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat hal-hal penting yang berkaitan dengan pelayanan *semi buffet breakfast* oleh pramusaji pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa.

b. Metode wawancara

Metode wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti (Slamet, 2011). Penulis menggunakan metode ini dengan mengajukan pertanyaan secara langsung maupun tidak langsung kepada pemimpin restoran dan *staff* terkait dengan pelayanan *semi buffet breakfast* oleh pramusaji pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa.

c. Metode kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, *literature*, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan (Nazir, 2013). Penulis menggunakan metode kepustakaan dengan cara mencari, membaca, dan mempelajari buku-buku serta sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

**2. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir yaitu teknik deskriptif. Menurut Sugiyono (2005) metode analisis deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis memaparkan dan menguraikan secara lengkap bagaimana pelayanan *semi buffet breakfast* oleh Pramusaji pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa.

**3. Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Penulis menggunakan teknik penyajian hasil analisis *informal* dan *formal*. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan metode penyajian formal (Sudaryanto, 1993: 145) merupakan perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang, seperti tabel, grafik, gambar, diagram.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dipaparkan di atas mengenai pelayanan *semi buffet breakfast* oleh pramusaji pada Ketumbar Bistro, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan *semi buffet breakfast* oleh pramusaji pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa dibagi menjadi 3 tahap, yaitu: tahap persiapan (*preparing*), tahap pelayanan (*servicing*) dan tahap penutup (*closing*).
  - a. Tahap persiapan (*preparing*). Tahap persiapan merupakan tahap pertama yang dilakukan pramusaji sebelum restoran beroperasi. Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahap persiapan yaitu persiapan diri dan persiapan operasional. Persiapan diri merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pramusaji dalam mempersiapkan diri sendiri sesuai dengan *standard grooming* yang telah ditentukan oleh hotel. Persiapan operasional merupakan kegiatan dalam rangka melengkapi segala kebutuhan dan keperluan restoran untuk menunjang kelancaran operasional.
  - b. Tahap pelayanan (*servicing*). Tahap pelayanan merupakan tahapan yang paling utama yang akan dilakukan oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan *semi buffet breakfast* kepada para tamu yang menginap maupun tidak menginap di hotel. Pada tahap pelayanan ini terdapat 14 kegiatan yang dilakukan oleh

pramusaji, yaitu: melayani tamu saat datang ke restoran (menyambut dan memberi salam kepada tamu, menanyakan dan mengecek nomor kamar tamu, mengantarkan tamu ke meja dan mempersilakan tamu untuk duduk, menjelaskan sistem *breakfast*), melayani tamu yang menikmati makanan dan minuman (*suggesting coffee or tea, serving coffee or tea, taking order for main course, serving main course*, melayani tamu di masing-masing *section*, mengecek ketersediaan makanan, minuman dan piring di meja *buffet* dan *clearing up*) dan melayani tamu saat meninggalkan restoran (menangani pembayaran, mengucapkan terimakasih, membersihkan dan melakukan *table set up*).

- c. Tahap penutupan (*closing*). Tahap penutupan atau *closing* merupakan tahap akhir pelayanan yang diberikan oleh pramusaji. Pada tahap penutupan ada beberapa kegiatan yang dilakukan seperti melakukan *last call*, melakukan *clear up* di meja *buffet* dan meja makan, menyapu lantai, mengepel lantai, *me-refill sugar*, mencuci gelas dan *cutleries*, melakukan *polishing cutleries, posting breakfast* di *system*, mengisi *breakfast reconciliation* dan melakukan *table set up* untuk *lunch* dan *dinner*.
2. Kendala-kendala apakah yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan *semi buffet breakfast* pada Ketumbar Bistro di Hotel The Haven Suites Bali Berawa dan cara mengatasinya. Adapun kendala yang dihadapi oleh pramusaji saat memberikan pelayanan *semi buffet breakfast* dan cara mengatasinya, yaitu:

- a. Terbatasnya jumlah pramusaji pada saat musim ramai, Untuk mengatasi hal tersebut maka pihak manajemen hotel biasanya dapat *me-manage* petugas untuk menangani hal tersebut dengan menambah beberapa orang *daily worker* maupun *trainee*.
- b. Terkadang pesanan tamu datang terlambat dari *kitchen*, solusinya yaitu petugas pramusaji yang mendapatkan *section* baik di *inside* maupun di *outside* harus benar-benar melakukan *double check* makanan yang dipesan oleh tamu di *kitchen* dan menanyakan kembali kepada tamu bahwa makanan yang mereka pesan sudah lengkap sesuai order atau belum.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama 6 bulan menjalankan praktik kerja lapangan di hotel The Haven Suites Bali Berawa, penulis mengamati bahwa pramusaji mendapatkan beberapa kendala dalam memberikan pelayanan *semi buffet breakfast* kepada tamu dikarenakan jumlah pramusaji yang terbatas. Untuk mengatasi hal tersebut penulis dapat memberikan saran yang bertujuan sebagai masukan kepada pihak hotel untuk *me-manage* jumlah pramusaji yang bekerja di Ketumbar Bistro khususnya untuk *morning shift* agar pramusaji yang bekerja dapat dengan fokus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan *job desk* nya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R., & Permana, D. (2017). Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner Di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Ilmiah* , 120.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Edi, F. R. (2016). *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. Yogyakarta: LeutikaPrio.
- Huda, S., & Nurcahyo, J. (2015). Upaya Food & Beverage Product dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 48-49.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 22.
- Mertayasa, I. G. (2012). *Food and Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi .
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi dalam Meningkatkan Pelayanan teradap Tamu di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmia Pariwisata dan Perhotelan)*, 33.
- Oka, I. M., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Putri, I. S., & Yuliana. (2018). Kepuasan Tamu tentang Breakfast di Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukit Tinggi. *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*, 84.
- Septaliana, S. (2018). Restoran Tepian Sungai di Kota Pontianak . *Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*, 55.
- Setyanti, P. R., & Sunyoto. (2021). Kualitas Pelayanan Pramusaji untuk Meningkatkan Pelayanan di Restaurant Srimanganti di Hotel Grand Keisha Yogyakarta . *Jurnal Pariwisata Indonesia*.
- Susepti, A., Hamid , D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis* , 29.
- Tarigan, N., & Agave , N. S. (2020). Pelaksanaan Prosedur Protokoler Covid-19 dalam Melayani Tamu disushi Tei Restoran di Medan Sumatera Utara. *Jurnal Akomodasi Agung* , 13.