

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SEVEN TOUCHES OF BREAKFAST
BUFFET OLEH PRAMUSAJI DI PALA RESTAURANT
THE APURVA KEMPNSKI BALI**



Ni Putu Devik Windari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SEVEN TOUCHES OF BREAKFAST BUFFET
OLEH PRAMUSAJI DI PALA RESTAURANT THE APURVA
KEMPNSKI BALI**



Oleh
Ni Putu Devik Windari
NIM 2015823002

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

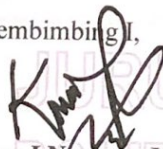
**PENANGANAN SEVEN TOUCHES OF BREAKFAST
BUFFET OLEH PRAMUSAJI DI PALA RESTAURANT THE
APURVA KEMPNSKI BALI**

Oleh
Ni Putu Devik Windari
NIM 2015823002

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

Disetujui oleh:

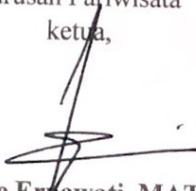
Pembimbing I,


Drs. I Nyoman Kanca, M.Par.
NIP 196012311990111001

Pembimbing II,


Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par.
NIP 196310261989102001

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 Laman : www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Putu Devik Windari
NIM : 2015823002
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali


dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“ PENANGANAN SEVEN TOUCHES OF BREAKFAST BUFFET
OLEH PRAMUSAJI DI PALA RESTAURANT
THE APURVA KEMPNSKI BALI”**

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 2023
Yang membuat pernyataan


Putu Devik Windari

NIM : 2015823002
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 *PENANGANAN SEVEN TOUCHES OF BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI PALA RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI BALI* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Seven Touches Of Breakfast* Oleh Pramusaji Di Pala Restaurant The Apurva Kempinski 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 di atasi. 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 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 Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Vincent Guironet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Riyan selaku Signature Trainer di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Made Hariasa selaku Operasional Restoran Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak I Wayan Willy Widhiarta selaku Asst. Restoran Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk

memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir

11. Seluruh staf The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak I Made Arya Adiasa dan Ibu Ni Wayan Santi Astria, 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, 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, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	9
1. Tujuan Penulisan	9
2. Kegunaan Penulisan.....	9
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	10
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	10
2. Metode dan Teknik Analisis Data	11
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel	13
1. Pengertian Hotel	13
2. Klasifikasi Hotel	13
B. Pengertian dan Klasifikasi Restoran	18
1. Pengertian Restoran	18
2. Klasifikasi Restoran.....	19
C. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	20
D. Pengertian Penanganan.....	21
E. Jeni-jenis Pelayanan Di Restoran.....	21

F. Pengertian dan Jenis-jenis Menu di Restoran	22
1. Pengertian Menu	22
2. Jenis-jenis Menu di Restoran.....	23
G. Pengertian <i>Breakfast</i> (Sarapan Pagi)	23
H. Pengertian <i>Seven Touches Of Breakfast</i>	24
I. Pengertian Pramusaji.....	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali	26
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali	26
2. Sejarah Berdirinya The Apurva Kempinski Bali.....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	31
1. Bidang Usaha The Apurva Kempinski Bali	31
2. Fasilitas The Apurva Kempinski bali	40
C. Struktur Organisasi Pala Restaurant	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	49
A. Penanganan <i>Seven Touches of Breakfast Buffet</i> Oleh Pramusaji Di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali.....	49
1. Tahap Persiapan.....	50
2. Tahap Pelaksanaan.....	71
3. Tahap akhir (penutupan <i>breakfast</i>).....	80
B. Kendala-kendala yang dihadapi pada penanganan <i>seven touches of breakfast</i> oleh pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali dan solusinya	82
1. Tamu datang bersamaan pada jam yang sama.....	82
2. Pesanan kopi datang terlambat di meja tamu	82
BAB V PENUTUP.....	84
A. Simpulan.....	84
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pala <i>Restaurant</i>	44
Gambar 4.1 Persiapan Diri Wanita	54
Gambar 4.2 Persiapan Diri Pria	54
Gambar 4.3 Menyiapkan <i>Dumb Trolley</i>	55
Gambar 4.4 Memeriksa Isi <i>Side Stand</i>	56
Gambar 4.5 Menyiapkan <i>Dumptray</i>	56
Gambar 4.6 Menyiapkan <i>Coffee and Tea Pot</i>	57
Gambar 4.7 Menyiapkan Perlengkapan di <i>Bar Area 2023</i>	57
Gambar 4.8 Memastikan Setiap <i>Section</i> Bersih Sebelum Tamu Datang	58
Gambar 4. 9 Mempersiapkan Meja <i>Buffet</i>	59
Gambar 4. 10 <i>Indonesian Station</i>	59
Gambar 4. 11 <i>Chinese Station</i>	60
Gambar 4. 12 <i>Pork Station</i>	60
Gambar 4. 13 <i>Crackers Station</i>	61
Gambar 4. 14 <i>Japanese Station</i>	61
Gambar 4. 15 <i>Salad Bar, Cold Cut and Smoked Fish</i>	62
Gambar 4. 16 <i>Cheese Station</i>	62
Gambar 4. 17 <i>Egg Station</i>	63
Gambar 4. 18 <i>Western Station</i>	63
Gambar 4. 19 <i>Bimbimbab Station (Korean)</i>	64
Gambar 4. 20 <i>Masala Dosa (Indian)</i>	64
Gambar 4. 21 <i>Honey Station</i>	65
Gambar 4. 22 <i>Cereal Station</i>	65
Gambar 4. 23 <i>Fresh Juice Station</i>	66
Gambar 4. 24 <i>Jamu Station</i>	66
Gambar 4. 25 <i>Chocolate Spread and Jam</i>	67
Gambar 4. 26 <i>Pastry and Jajanan Pasar</i>	67
Gambar 4. 27 <i>Bircher Museli</i>	68
Gambar 4. 28 <i>Yoghurt Station</i>	68

Gambar 4. 29 <i>Gluten Free Station</i>	69
Gambar 4. 30 <i>Bread Station</i>	69
Gambar 4. 31 <i>Slice Fruit Station</i>	70
Gambar 4. 32 <i>Whole Fruit Station</i>	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar di The Apurva Kempinski Bali	32
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hotel The Apurva Kempinski Bali
- Lampiran 2 : Pala Restaurant
- Lampiran 3 : Kegiatan di Pala Restaurant

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam bidang perekonomian di Indonesia, sektor pariwisata sendiri memiliki dampak bagi perekonomian di Indonesia, baik dari sisi lingkungan dan sosial budaya. Dampak pariwisata bagi perekonomian di Indonesia bisa dibilang sangat besar dengan menghasilkan devisa Negara, dapat meningkatkan pendapatan daerah wisata, dan menambah lowongan pekerjaan baru. Bagi lingkungan, pariwisata memiliki dampak bagi pembangunan yang semakin tertata dan merata, sedangkan bagi sosial budaya pariwisata memiliki dampak seperti mulai dikenalnya seni dan budaya kita oleh wisatawan asing.

Indonesia merupakan negara yang berada di kawasan Asia Tenggara. Yang terdiri dari 38 provinsi dengan memiliki ciri khasnya tersendiri mulai dari keberagaman seni, budaya, kekayaan alam, agama, suku dan adat istiadatnya, dari sinilah para wisatawan mulai tertarik dengan keindahan pulau Indonesia. Setiap daerah pun mulai menunjukkan daya Tarik wisata mereka, salah satunya adalah Provinsi Bali.

Bali memiliki julukan “pulau dewata” dan “pulau seribu pura” di mana tempat ini sangat kental dengan tradisi adat istiadatnya serta seni yang dimiliki pulau bali, dengan berdirinya berbagai jenis pura di setiap sudut tanah bali inilah yang membuat bali memiliki julukan tersebut. Hal tersebutlah dapat menarik wisatawan mancanegara untuk datang mengunjungi bali. Selain itu bali juga memiliki keindahan alam yang sangat diminati oleh mereka, mulai dari pantai dengan hamparan pasir putih yang memukau dengan bentuk batu karang yang indah, yang cocok ditelusuri dengan cara *diving* maupun *snorkling*, serta ombaknya yang bisa digunakan untuk bermain *surfing*, dengan pemandangan *sunset* dan *sunrise* yang indah. Bali juga memiliki keindahan alam yang lain, yaitu pegunungan, bukit-bukit yang indah dan hamparan sawah hijau serta asri.

Semakin berkembangnya pariwisata di bali, pada tahun 2022 bali dijadikan tempat diselenggarakannya acara besar G20, di mana berbagai negara luar datang untuk menghadiri acara ini, dengan begitu pulau bali semakin dikenal oleh berbagai kalangan wisatawan baik domestik maupun internasional. maka pembangunan sarana dan prasarana yang ditujukan untuk mendukung kegiatan G20 dan pariwisata mulai dibangun dan diperbaiki secara perlahan. Selain dibangun sebagai pendukung, sarana dan prasarana juga dibangun untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan wisatawan selama melakukan kegiatan wisata dan kegiatan lainnya di bali.

Salah satu sarana dan prasarana yang diperbaiki dan dibangun adalah hotel untuk menunjang kegiatan pariwisata maupun pemerintahan. hotel dibangun sebagai tempat beristirahat atau sekedar mengisi waktu luang untuk semua

kalangan, karena biasanya kegiatan pariwisata dilakukan jauh dari tempat tinggal atau asal wisatawan itu sendiri. Selain sebagai tempat beristirahat, hotel juga menyediakan jasa makanan dan minuman. Di mana nantinya kebutuhan tamu yang menginap bisa dipenuhi di hotel. Dimasa ini hotel tidak cukup hanya menjadi penyedia akomodasi karena keinginan para tamu akan berubah seiring dengan zaman persaingan, dalam membangun hotel juga akan berkembang. Maka dari itu pada masa ini hotel sudah mulai menambah fasilitas yang dapat meningkatkan minat tamu untuk menginap. Contohnya adalah *GYM, SPA, Kids Club, Shopping Center*, kelas yoga, *cooking class*, permainan air dan lain lain. Dari sinilah salah satu hotel yang berdiri di sawangan bali yaitu The Apurva Kempinski Bali ingin menarik calon pelanggan dengan memanjakan tamu melalui fasilitas yang dimiliki.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di kawasan desa Sawangan, Nusa Dua, Dibangun menghadap langsung ke Samudra Hindia pada tahun 2019 dengan luas 14 hektare, The Apurva Kempinski Bali mencerminkan budaya, tradisi dan keanekaragaman Indonesia. Hotel bintang lima yang memiliki identitas dan pilar yang unik dengan menawarkan konsep “Majestic Open Air Theatre” atau teater terbuka yang megah. Arsitekturnya dipenuhi kekayaan warisan Bali. Menawarkan berbagai fasilitas mewah, pelayanan pribadi, desain bangunan yang mengedepankan kearifan lokal serta konsep hotel yang unik. Fasilitas yang terdapat di Hotel ini yaitu terdiri dari 475 kamar yang terdiri dari kamar *villa*, kamar *suite* dan kamar *Grand Deluxe*, terdapat 10 Restoran dengan ciri khasnya masing-masing, serta fasilitas pendukung lainnya yaitu *Asha*

boutique gallery, Gym, The Apurva Spa, Jalak Family Kids Club, Depature Lounge, Recreation, 24 Hours In-Room Dining, Swimming Pool, dan Bussines Center.

Dalam membantu operasional hotel, The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa *department* yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu. Beberapa *department* tersebut antara lain: *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Engineering Department, Human Resource Department, finance Department, IT Department, dan Security Department.* Salah satu *Department* yang berperan penting dalam menjalankan operasional suatu hotel adalah *Food and Beverage Department.*

Food and Beverage Department merupakan salah satu *department* yang memiliki peran dalam pelayanan makanan dan minuman baik dari mulai *breakfast* hingga *dinner* yang dikelola secara komersial oleh hotel bagi tamu yang sedang menginap maupun tamu dari luar hotel. Di The Apurva Kempinski Bali terdapat 10 *outlet* Restoran di antaranya adalah Selasar Deli (melayani berbagai macam gigitan ringan, minuman tradisional berbagai macam hidangan kopi dan *cocktail* maupun *mocktail*), Izakaya by Oku (Restoran *specialty* yang melayanani hidangan yang berasal dari jepang), Baiyun Restoran (Restoran *specialty* yang menawarkan pengalaman bersantap *Chinese Hotpot Dining* dan berbagai macam jenis Dimsum), L'atier(Bar yang terletak di lantai paling atas gedung, menyajikan keindahan pemandangan resort dari atas dan indahny samudera hindia dari kejauhan ditemani aneka macam minuman yang disajikan),*Cliff and Villa lounge*(*lounge* yang

dikususkan bagi tamu yang menginap di kamar *suite* ataupun *villa* dimana disediakan *afternoon tea* serta *evening cocktail*), *Koral Restoran* (Pengalaman bersantap akuarium pertama di Bali, *Koral Restoran* menghadirkan keajaiban laut ke meja Anda. Menampilkan bahan-bahan segar, menu yang mencakup berbagai hidangan yang terinspirasi oleh kepulauan, *Pala Restaurant* (Restoran yang dibuka untuk melayani sarapan pagi dengan penuh keramah tamahannya, *Sunday brunch dan special dining occasion*), *Roof Top Bar* (bar yang terletak dilantai dua dari *Pala Restaurant* yang menawarkan pemandangan menghadap ke pantai yang indah), *Kubu Pool Bar* (Bar yang terletak di area kolam renang ini melengkapi hari santai Anda dengan makanan ringan dan minuman), dan *Reef Beach Club* (Menawarkan pengalaman pantai yang menyenangkan dan santai, *Reef Beach Club* memiliki kolam renang dengan kedalaman 42 meter dan memiliki menu perpaduan hidangan Asia dan Internasional).

Breakfast (makan pagi) merupakan hal yang penting dalam memulai hari, dengan *Breakfast* suasana hati seseorang bisa jadi lebih baik. Di *The Apurva Kempinski Bali* sendiri terdapat empat tempat untuk sarapan pagi, salah satunya *Pala Restaurant*. *Pala Restaurant* adalah tempat *Breakfast* utama yang letaknya sangat strategis berada di tengah-tengah hotel dengan kapasitas untuk 340 pax, dengan pemandangan langsung menghadap ke pantai sekaligus dikelilingi oleh arsitektur hotel yang megah, di *Pala Restaurant* sendiri terdapat dua *section* yaitu *indoor* dan *outdoor* di mana para tamu dapat memilih *section* yang diinginkan sesuai ketersediaan pada jam tersebut. *Pala Restaurant* menawarkan stasiun memasak langsung dengan beragam pilihan masakan lokal dan internasional di

mana konsep *Breakfast* Di setiap Hotel Kempinski di seluruh dunia harus berfokus pada *Seven Touches of Breakfast* yang dihidangkan dengan sistem pelayanan *Buffet* dan *A'la carte* (menu khusus untuk *menu chef specialty*, aneka macam hidangan kopi serta teh). Pala Restaurant mulai buka pukul 06.30 pagi hingga 10.30 pagi. Selain *Breakfast* (makan pagi), Pala Restaurant juga dibuka untuk *Sunday Brunch* yang menawarkan pilihan hidangan mewah *Asian* dan *international*, *Sunday Brunch* mulai dibuka pada pukul 12.00 siang hingga 15.30 sore.

Seven Touches of Breakfast merupakan konsep *breakfast* bagi seluruh hotel dengan *Brand Kempinski*, *Seven Touches of Breakfast* sendiri terdiri dari tujuh jenis sensasi menu yang wajib ada pada *Breakfast Buffet* Hotel Kempinski dan tidak bisa digantikan oleh jenis menu yang lain, lalu menu tersebut akan di jelaskan oleh pramusaji ketika ada tamu yang akan makan pagi agar seluruh tamu dapat merasakan sensasi dari ke-tujuh menu tersebut yang akan selalu ditemukan di hotel Kempinski manapun dan setiap anggota tim yang bekerja di Restoran di kempinski harus tahu persis apa saja sentuhan ini dan bagaimana caranya 7 hal itu disampaikan. Terdiri dari *Asian Specialty* (menu makanan pagi spesial yang terdiri dari menu makan Asian seperti Indonesia yang terdiri dari nasi goreng kampung, soto ayam, tempe bacem, ayam taliwang dan sayur pecel, *Chinese* yang terdiri dari *prawn bftong*, *Chinese fried rice*, *sweet sour fried fish*, *broccoli garlic* dan *rosted duck*, jepang yang terdiri dari *okonomiyaki*, *miso soup*, *vegetable tempura*, *salmon roll*, *tuna roll* dan *vegetable roll*, korea yang hanya terdiri dari *bimbimbap rice* dan india yang hanya terdiri dari *masala dosa* dengan sausnya yaitu *sambar mint cutney*, *coconut cutney* serta *tomato cutney*) dikarenakan Hotel The Apurva Kempinski

berada di Asian maka dari itu menu spesialnya adalah menu dari berbagai negara yang ada di Asian, khusus untuk menu makanan yang berasal dari Jepang, Korea dan India tersebut tidak mengalami rotasi atau pergantian menu, hanya terdapat *signature menu* saja yang digunakan yaitu menu yang paling banyak diminati oleh tamu). *Honey Comb*, *Chocolate Spread*, *Bircher Muesli* (*oatmeal* yang ditambahkan susu panas), *Fresh Juice* (*watermelon juice*, *Honeydew Juice*, *Orange Juice*, dan *Mix Fresh Vegetable Juice*), *Power Shoot* (minuman tradisional yang digunakan untuk menaikkan energi dalam tubuh, *Power Shoot* akan menyesuaikan sesuai negara di mana hotel tersebut dibangun, minuman tersebut yaitu beberapa jenis jamu yang memiliki banyak khasiat seperti jamu beras kencur, sinom, kunyit asam, kunyit asam sirih, dan temulawak) dan yang terakhir adalah tradisional *fresh pastry* (tradisional *pastry* yang akan ditawarkan ke semua tamu yang datang pada saat makan pagi, *pastry* yang digunakan akan berbeda setiap harinya contohnya yaitu kue cubit, martabak manis, putu ayu, lempur, dadar gulung dan wajik). Pada saat menjelaskan banyak tamu yang tertarik untuk mencoba makanan dan minuman tersebut karena tamu tersebut baru pertama kali mendengar menu seperti itu terutama jamu dan tradisional *pastry*, menu makanan & minuman tersebut terus menerus diisi di meja *buffet* agar tamu bisa mengambil sepuasnya tanpa takut kehabisan. Walaupun Hotel The Apurva Kempinski Bali *Brand*-nya berasal dari luar negeri akan tetapi menu yang ditawarkan pada *breakfast* ini tetap menonjolkan menu dari Asian khususnya Indonesia, agar menu Indonesia lebih banyak dikenal oleh seluruh kalangan. Seluruh menu tersebut menggunakan sistem pelayanan *Buffet Service*. Penulis berkesempatan menangani tamu secara langsung pada saat

sarapan pagi di pala restauarant selama menjalani PKL di The Apurva Kempinski Bali serta penulis dapat merasakan tantangan yang berbeda-beda setiap harinya ketika menangani tamu dan juga penulis dapat mempraktektakan kemampuan berbahasa inggris selama menangani tamu yang tak hanya dari Indonesia saja.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut , penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Seven Touches of Breakfast Buffet* oleh pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan *seven touches of breakfast Buffet* oleh pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan *seven touches of breakfast Buffet* oleh pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui penanganan *Seven Touches Of Breakfast Buffet* pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan *seven touches of breakfast Buffet* oleh pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu :

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai perbandingan antara ilmu yang diperoleh dalam proses perkuliahan dan dalam proses pelaksanaan praktek kerja lapangan.
 - 3) Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa dalam bidang *Food and Beverage Service*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah 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 penanganan *Breakfast Buffet*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan Penanganan *Seven Touches of Breakfast Buffet*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Penanganan *Seven Touches of Breakfast Buffet*.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melihat, mengamati dan ikut membantu secara langsung proses penanganan *seven touches of breakfast Buffet* mulai dari *Breakfast Preparation* hingga *Breakfast Closing*. Pengumpulan data dilakukan selama penulis melakukan

praktik kerja lapangan dibagian *Food and beverage Department* di The Apurva Kempinski Bali, di mana dalam pengumpulan data ini, penulis mencatat hal-hal penting terkait dengan penanganan *seven touches of breakfast Buffet* oleh pramusaji di Pala Restaurant.

b. Metode wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang sudah disusun dan dibuat sebelumnya yang berkaitan dengan penanganan *Seven Touches of Breakfast Buffet* diajukan secara terbuka kepada staf antara lain : Pala Restaurant *Asst. Manager, Pala Restaurant Supervisor, Pala Restaurant Captain* dan *Pala Restaurant Staff*.

c. Metode kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan, membaca, dan memahami ataupun mengutip dari buku-buku maupun referensi lain yang berkaitan dengan penanganan *Seven Touches of Breakfast Buffet* sehingga membantu selama proses penyusunan tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah teknik analisis yang dilakukan dengan cara memaparkan dan menjelaskan secara lengkap dan menyeluruh semua

informasi yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali mengenai penanganan *Seven Touches Of Breakfast Buffet* oleh Pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode penyajian informal dan formal.

a. Metode informal

Metode penyajian informal adalah penyajian hasil analisis dengan menggunakan uraian atau kata-kata biasa dan dijelaskan secara deskripsi tentang penanganan *Seven Touches Of Breakfast Buffet* oleh Pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode formal

Metode formal adalah penyajian hasil analisis dengan cara menambahkan tabel dan gambar untuk memperjelas informasi mengenai penanganan *Seven Touches Of Breakfast Buffet* oleh Pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab IV, maka penanganan *seven touches of breakfast buffet* oleh pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali dapat disimpulkan dalam penanganan *seven touches of breakfast buffet* oleh pramusaji di pala restaurant terdiri dari Tahap Persiapan yang dilakukan sebelum memulai pekerjaan agar pekerjaan dapat berjalan lancar karena segala sesuatunya sudah disiapkan, mulai dari persiapan diri persiapan peralatan dan bahan serta persiapan meja *buffet* lalu tahap pelaksanaan dimulai pada saat tamu datang ke restoran dari *welcoming the guest* hingga *farewell to the guest* serta menyiapkan meja lagi untuk tamu selanjutnya. Tahap akhir (penutupan *breakfast*) adalah tahap ketika kita membersihkan area kerja dan mempersiapkannya lagi untuk operasional keesokan harinya dari *re-setting table* hingga *set up table*.

Dalam pelaksanaan kegiatan di restoran khususnya pada saat penanganan *seven touches of breakfast* di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali terdapat kendala yang dihadapi pramusaji seperti tamu datang bersamaan di jam yang sama menyebabkan antrean panjang dan kekurangan meja pada saat itu serta pesanan kopi tamu datang terlambat ke meja.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan kendala-kendala yang terjadi dalam proses pelayanan di Pala Restaurant demi meningkatkan pelayanan di Pala Restaurant, yaitu :

1. Pada saat tamu datang bersamaan pada jam yang sama pramusaji harus saling berkoordinasi dengan *leader in charge* mengenai meja tamu yang akan segera selesai sarapan, agar ketika ada meja yang sudah selesai digunakan oleh tamu *leader* bisa langsung membantu pramusaji untuk membersihkan meja tersebut agar meja bisa lebih cepat digunakan oleh tamu baru serta *leader* juga bisa menambah satu orang yang bertugas khusus untuk membantu pramusaji dalam *re-set up table*.
2. Saran penulis jika pesanan kopi datang terlambat datang ke meja tamu yaitu pramusaji bisa mengecek dan menanyakan berapa lama kopi ini akan siap ke pada barista serta pramusaji bisa menawarkan kopi biasa (*black coffee*), aneka macam *juice*, dan air sembari menunggu pesanan tamu datang meja agar tamu merasa diperhatikan.
3. Penulis juga menyarankan agar adanya pelatihan Bahasa asing selain Bahasa Inggris, karena tamu yang menginap di hotel ini berasal dari berbagai negara dan tidak semua tamu bisa berbahasa Inggris, pelatihan ini dilakukan agar menghindari kesalahpahaman ketika berkomunikasi dengan tamu yang kurang paham dengan Bahasa Inggris.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Faida, N. (2021). Pengaruh Kebiasaan Sarapan Terhadap Konsentrasi Belajar Mahasiswa STIKES PERSADA Nabire Provinsi Papua. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 81-86.
- Budiningsih, A. (2017). *Tata Hidangan* . Bogor: Yudhistira.
- Edi Hartoyo, Q. R. (2015). *Sarapan Pagi dan Produktivitas*. Jawa Timur: UB Press.
- Fauziah, M. W. (2015). *Professional Waiter-Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Kemdikbud. (2016). *PENANGANAN*. Retrieved from kbbi.kemdikbud.go.id: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Penanganan>
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Merina Chair, H. P. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Noviati. (2019). *Ilmu Tata Hidang*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Putri, E. D. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran* . Yogyakarta: Deepublish.
- Susana, D. (2017). *Food and Beverage Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: Relasi Inti Media Group.