

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI MAYASARI RESTAURANT MAYA UBUD RESORT AND SPA



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Artawa

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI MAYASARI RESTAURANT
MAYA UBUD RESORT AND SPA**



Oleh
I Made Artawa
NIM 2015823287

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2023**

**PENANGANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI MAYASARI RESTAURANT
MAYA UBUD RESORT AND SPA**

Oleh
I Made Artawa
NIM 2015823287

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



Pembimbing I,

Pembimbing II,

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

Anak Agung Istri Hendriani, M.Pd.
NIP.



Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Prof. I Made Ernayati, 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 – 80354
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Artawa

NIM : 2015823287

Program Studi : D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI MAYASARI RESTAURANT
MAYA UBUD RESORT AND SPA”**

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.

Gianyar, 07 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan ini,



Nama : I Made Artawa

NIM : 2015823287

PS : D3 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 PENANGANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI MAYASARI RESTAURANT MAYA UBUD RESORT AND SPA ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan buffet breakfast oleh pramusaji di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort and Spa.

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:

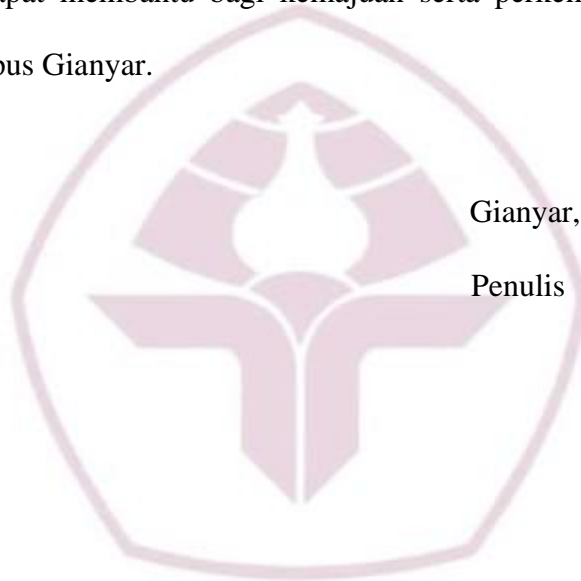
1. I Nyoman Abdi, SE. M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku 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.Pd. selaku Kaprodi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Anak Agung Istri Hendriani, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Mr. Jesus Gisbert selaku General Manager Maya Ubud Resort & SPA.
8. Bapak Wayan Gunarta selaku HRD Maya Ubud Resort & SPA, yang telah memberikan kesempatan praktik kerja lapangan selama 6 bulan.
9. Bapak I Nyoman Parnata selaku Restaurant Manager di Maya Ubud Resort & SPA.
10. Dewi Yendratini selaku *Restaurant Supervisor* di Maya Ubud Resort & SPA.
11. Ibu Ni Made Triani selaku *Training Manager* di Maya Ubud Resort & SPA.
12. Seluruh *supervisor* dan *saff* di Maya Ubud Resort & SPA khususnya *Food and Beverage Staff* yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan juga pengalaman mengenai industri perhotelan.
13. Bapak I Wayan Widia dan Ibu Ni Ketut Artini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak 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 penulis dengan rendah hati dan dengan tangan terbuka menerima kritikan dan saran guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat membantu bagi kemajuan serta perkembangan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.



Gianyar, Agustus 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	3
1. Tujuan Penulisan	3
2. Kegunaan Penulisan	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	4
1. Metode Pengumpulan Data	4
2. Teknik Analisa Data	5
3. Teknik Penyajian Hasil Analisis	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
B. Restoran.....	11
1. Pengertian Restoran.....	11
2. Jenis-Jenis Restoran	12
C. <i>Food and Beverage Department</i>	13
D. Pelayanan.....	15
1. Pengertian Pelayanan	15
2. Jenis-Jenis Pelayanan	15
E. Pramusaji	17
1. Pengertian Pramusaji	17
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	18
F. <i>Buffet</i>	18

G. <i>Breakfast</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	20
1. Lokasi Hotel	20
2. Sejarah Hotel	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	24
1. Bidang Usaha Hotel.....	24
2. Fasilitas Hotel.....	32
C. Struktur Organisasi Hotel.....	37
1. Tugas dan Tanggung Jawab	37
BAB IV PEMBAHASAN	40
A. Prosedur Penanganan <i>Buffet Breakfast</i> pada Mayasari Restaurant	41
1. Persiapan	41
2. Pelayanan.....	49
3. Penutup.....	52
B. Kendala yang Dihadapi Saat Penanganan dan Solusi	53
1. Kendala yang Dihadapi Saat Penanganan <i>Buffet Breakfast</i>	53
2. Solusi Penyelesaian Kendala Penanganan <i>Buffet Breakfast</i>	53
BAB V PENUTUP	55
A. Simpulan.....	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Maya Ubud Resort and Spa	21
Gambar 3. 2 Maya Ubud Resort and Spa.....	22
Gambar 3. 3 <i>Impressive Forest Suite</i>	25
Gambar 3. 4 <i>Romantic Dinner</i>	27
Gambar 3. 5 <i>Villa Grill</i>	27
Gambar 3. 6 <i>Afternoon Tea</i>	28
Gambar 3. 7 <i>Cooking Class</i>	28
Gambar 3. 8 <i>Floating Journey</i>	28
Gambar 3. 9 Mayasari Restaurant.....	29
Gambar 3. 10 Tree Bar.....	29
Gambar 3. 11 River Caffe	29
Gambar 3. 12 Rasa Bulan Restaurant	30
Gambar 3. 13 Maya SPA	30
Gambar 3. 14 <i>Swimming Pool</i>	31
Gambar 3. 15 <i>Departure Room</i>	32
Gambar 3. 16 <i>Fitness Center</i>	32
Gambar 3. 17 <i>Tennis Court</i>	33
Gambar 3. 18 <i>Wedding in Paradise Maya</i>	34
Gambar 3. 19 <i>Bale Banjar</i>	34
Gambar 3. 20 <i>Purnama Stage</i>	35
Gambar 3. 21 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	37
Gambar 4. 1 Mesin Absensi	42
Gambar 4. 2 <i>Personal Grooming Waiter</i>	42
Gambar 4. 3 <i>Personal Grooming Waitress</i>	43
Gambar 4. 4 Mayasari Restaurant.....	45
Gambar 4. 5 Membersihkan <i>Stand Buffet</i>	46
Gambar 4. 6 Mempersiapkan Peralatan pada <i>Stand Buffet Breakfast</i>	46
Gambar 4. 7 Mempersiapkan Peralatan pada <i>Stand Buffet Breakfast</i>	47
Gambar 4. 8 Mempersiapkan Peralatan pada Sweet Station.....	47
Gambar 4. 9 Persiapan Side Stand	48
Gambar 4. 10 <i>Set Up Table</i>	48

DAFTAR LAMPIRAN

Isi	Halaman
Lampiran 1. <i>Handle Buffet Breakfast</i>	58
Lampiran 2. <i>Billing</i>	58
Lampiran 3. <i>Menu</i>	59



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Maya Ubud Resort and Spa merupakan salah satu hotel bintang 5 yang beralamat di Jalan Gunung Sari, Peliatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali dan merupakan hotel yang dinaungi oleh PT. Pandan Arum. Hotel tidak akan pernah dapat berdiri sendiri tanpa ditunjang oleh sinergi antara departemen-departemen yang dimiliki seperti Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, dan departemen-departemen lainnya. Semua departemen di hotel ini tidak bisa berdiri sendiri. Oleh karena itu setiap departemen di hotel harus saling bekerja sama dalam membangun relasi baik terhadap tamu.

Food and Beverage Department bertanggung jawab penuh dalam mengurus kebutuhan makanan dan minuman tamu. Food and Beverage Department diharuskan senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya dikarenakan Food and Beverage Department merupakan departemen yang memberikan kontribusi *revenue* pada pendapatan hotel terbesar setelah penjualan kamar dan biasanya berorientasi pada restoran. Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman.

Maya Hotel Resort and Spa sendiri memiliki dua restoran, yaitu Rasa Bulan Restaurant dan Mayasari Restaurant. Rasa Bulan Restaurant menghadirkan menu dengan *Ala Carte*. Sedangkan Mayasari Restaurant menghadirkan *buffet* menu untuk *breakfast*. Pada era sebelum *new normal*, Mayasari Restaurant menerapkan protokol kesehatan yang ketat seperti menggunakan masker dan *hand sanitizer*. Perbedaan mencolok terlihat pada standar operasional pelayanan yang berlaku, pada saat kehidupan normal saat ini tamu dapat mengambil makanan dan minuman sendiri tanpa perlu menjaga jarak antara tamu satu dengan yang lainnya, sedangkan pada era sebelum *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 "Penanganan Buffet Breakfast oleh Pramusaji di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort and Spa" untuk berbagi ilmu kepada para pembaca apa saja penanganan yang dilakukan dalam *buffet breakfast* pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah prosedur penanganan *buffet breakfast* oleh pramusaji di

Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort and Spa?

2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam menangani *buffet breakfast* di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort and Spa?

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 mendeskripsikan prosedur penanganan *buffet breakfast* oleh pramusaji di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort and Spa.
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi pramusaji dalam penanganan *buffet breakfast* di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort and Spa dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang Food and Beverage Service.

- 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *buffet breakfast* oleh pramusaji di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort and Spa.
- b. Bagi Maya Ubud Resort & Spa
- 1) Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak hotel Maya Ubud Resort & Spa khususnya untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada masa yang akan datang serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu Maya Ubud Resort & Spa.
 - 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *buffet breakfast*.
- c. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai Pelayanan *Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort & Spa.
 - 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 *buffet breakfast*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam Menyusun tugas akhir ini penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu metode observasi, wawancara, maupun studi kepustakaan.

a. Metode Observasi

Metode observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung bagaimana proses pelayanan *Buffet Breakfast* oleh pramusaji di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort & SPA.

b. Metode Wawancara

Metode yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab dengan narasumber terkait, seperti *restaurant supervisor, restaurant manager, waiter/waitress* maupun beberapa karyawan terkait pada Maya Ubud Resort & Spa.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan ini dilakukan dengan mencari, mengumpulkan dan membaca buku-buku, bahan kuliah, ataupun dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Teknik Analisis Data

Penulisan tugas akhir ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu mengolah data yang diperoleh melalui orang-orang berdasarkan penelitian yang dilakukan menjadi gambaran data yang rinci dan sistematis sehingga menghasilkan kesimpulan umum.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Hasil analisis data disajikan dengan mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata biasa atau menyajikan data dengan menggunakan tabel, dokumentasi, dan lain-lain. Sugiyono (2013) menyebutkan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data, yaitu dengan teknik formal dan informal. Teknik formal didefinisikan sebagai penyajian hasil analisis data melalui kaidah, aturan

atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Sedangkan teknik informal hanya disajikan dengan menggunakan deskripsi atau kata-kata biasa. Dalam tugas akhir ini, data disajikan dengan menggunakan gabungan dari kedua teknik tersebut.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, maka penanganan *buffet breakfast* oleh pramusaji di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort and Spa dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort and Spa terdiri dari 3 tahap, yaitu: tahap persiapan, tahap pelayanan, dan tahap penutup. Tahap persiapan dilakukan dengan melakukan persiapan perlengkapan yang diperlukan, mempersiapkan *outlet*, membersihkan *stand buffet breakfast*, melengkapi peralatan pada *stand buffet breakfast*, melakukan persiapan pada semua *section*, melakukan *set-up table* hingga melakukan *double check* secara menyeluruh. Kemudian dilanjutkan pada tahap penanganan *buffet breakfast* dengan menerapkan *sequence of service for buffet breakfast* sesuai dengan SOP yang diberlakukan pada Mayasari Restaurant dan diakhiri dengan tahap penutup yaitu pembayaran dan ucapan terima kasih.
2. Kendala yang dihadapi oleh pramusaji saat penanganan *buffet breakfast* di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort and Spa beserta solusinya, yaitu: keterlambatan pelayanan *coffee and tea*, dapat teratasi dengan baik dengan cara berkoordinasi dengan pihak bar untuk membantu pelayanan saat *breakfast*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktik kerja lapangan di Maya Ubud Resort and Spa khususnya dalam melakukan penanganan *buffet breakfast*, maka dapat penulis sarankan:

- a. Pramusaji saat melakukan penanganan *buffet breakfast* perlu meningkatkan koordinasi dan kerjasama dalam mengatur pekerjaan yang diutamakan seperti melakukan *polishing* peralatan yaitu *cup and saucer* beserta *cutleries* terlebih dahulu agar bisa digunakan lagi, sehingga tidak terjadi kekurangan peralatan saat operasional berlangsung.
- b. Hendaknya setiap pramusaji memahami SOP penanganan *buffet breakfast* sehingga pelayanan yang dapat diberikan pada tamu menjadi lebih maksimal. Kesadaran pramusaji akan setiap tugas dan tanggung jawab yang dimiliki hendaknya lebih ditingkatkan sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam pelayanan yang bisa menghambat operasional kerja.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti, A. W. (2018). Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Atmadjati, A. (2018). Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini. Yogyakarta: Deepublish.
- Bagyono. (2014). Pariwisata dan Perhotelan(4th ed.). Bandung: ALFABETA CV
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). Hotel Room Division Management (1st ed.). Depok: KENCANA
- Damayanti, Ida A. K. W., et al. Pengantar Hotel dan Restoran. Eureka Media Aksara, 2021.
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. 2018. Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Komar, Richard. 2014. Manajemen Perhotelan. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Krisna Sanjaya. (2018). Mengakselerasi Pembangunan Ekonomi Daerah Melalui Pariwisata: Pengembangan Kawasan Danau Beratan Sebagai Objek Wisata Spiritual. Adat, Seni Dan Agama, 79–92.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2016. Food and baverage Service Operational. Yogyakarta: Andi
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. Pelayanan Prima di Restoran Internasional. Surabaya: Paramitha.
- Sanjaya, P. K. A., Wulandari, N. L. A. A., Sumadi, N. K., & Sugianingrat, I. A. W. (2019). Accelerating Regional Economic Development through Tourism: The development of “Alas Kedaton” as a spiritual tourism destination, 88(Iciir 2018), 180–186. <https://doi.org/10.2991/iciir-18.2019.33>
- Soekresno dan Pendit. (2013). Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.