

# **TUGAS AKHIR**

## **PELAYANAN BUFFET BREAKFAST DAN ALA CARTE MENU OLEH HOSTESS DI TAMAN GITA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Putu Friska Oktaviani**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST DAN ALA CARTE MENU  
OLEH HOSTESS DI TAMAN GITA RESTAURANT  
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Luh Putu Friska Oktaviani  
NIM 2015823171**

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

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST DAN ALA CARTE MENU  
OLEH HOSTESS DI TAMAN GITA RESTAURANT  
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

Oleh:  
**Ni Luh Putu Friska Oktaviani**  
NIM 2015823171

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.,Admin**  
NIP 196001251988031001



**Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb**  
NIP 196405261990032003

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 Luh Putu Friska Oktaviani  
NIM : 2015823171  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN BUFFET BREAKFAST DAN ALA CARTE MENU OLEH  
HOSTESS DI TAMAN GITA RESTAURANT INTERCONTINENTAL  
BALI RESORT”**

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



Nama : Ni Luh Putu Friska Oktaviani  
NIM : 2015823171  
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 atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PELAYANAN BUFFET BREAKFAST DAN ALA CARTE MENU OLEH HOSTESS DI TAMAN GITA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI RESORT ini dengan baik dan tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Buffet Breakfast dan Ala Carte Menu oleh Hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort.

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

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.,Admin selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Ni Made Sudarmini,M Agb selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Komang Wirawan selaku Learning & Development Manager di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Komang Budiasa sebagai Manager Restoran Taman Gita yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staff di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Nyoman Sugita dan Ibu Ni Made Diani, 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.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu 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 pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Keunggulan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Hotel .....	7
1. Pengertian Hotel .....	7
2. Klasifikasi Hotel .....	8
B. Departemen-Departemen yang ada di Hotel .....	11
C. Food and Beverage Department .....	13
D. Restaurant .....	14
1. Pengertian Restaurant .....	14
2. Jenis – Jenis Restaurant .....	14
E. Pelayanan .....	16
1. Pengertian Pelayanan .....	16



2. Jenis Pelayanan .....	16
F. Menu .....	19
1. Pengertian Menu .....	19
2. Jenis – Jenis Menu .....	19
G. Pelayanan Buffet Breakfast dan Ala Carte Menu .....	20
H. Hostess .....	21
I. Tugas dan Tanggung Jawab Hostess .....	21
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>24</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan / Hotel .....	24
1. Lokasi Perusahaan / Hotel .....	24
2. Sejarah Perusahaan / Hotel .....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel .....	27
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel .....	27
2. Fasilitas Perusahaan / Hotel .....	34
C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel .....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Pelayanan Buffet Breakfast dan Ala Carte Menu oleh Hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort .....	41
1. Tahap Persiapan .....	42
2. Tahap Pelaksanaan .....	47
3. Tahap Akhir .....	54
B. Hambatan Saat Pelayanan dan Solusi .....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
A. Simpulan .....	58
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo InterContinental Bali Resort .....	24
Gambar 3.2 InterContinental Hotel Group .....	27
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Departement Hotel InterContinental Bali Resort .....	37
Gambar 4.1 Seragam (Uniform) .....	42
Gambar 4.2 Handy Talky (HT) .....	44
Gambar 4.3 Pad .....	45
Gambar 4.4 Tab .....	46
Gambar 4.5 Ala Carte Menu .....	47
Gambar 4.6 Buffet .....	49
Gambar 4.7 Taking Order .....	51
Gambar 4.8 Kecak Dinner.....	53
Gambar 4.9 Charging HT .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar di InterContinental Bali Resort .....	28
Tabel 3.2 Capacity Indoor Venues .....	35
Tabel 3.3 Capacity Outdoor Venues .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Table set up di Taman Gita Restaurant

Lampiran 2. Table inside

Lampiran 3. Meja di area balkon

Lampiran 4. Meja di area teras

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri Pariwisata merupakan sektor andalan dan merupakan pilihan bagi pembangunan ekonomi di negara berkembang. Pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor strategis dalam system perekonomian nasional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara. Sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Sebagai sektor strategis nasional, pariwisata baik yang sifatnya langsung berupa penyerapan tenaga kerja disektor pariwisata maupun dampak tidak langsung berupa berkembangnya kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti penginapan, rumah makan, jasa penukaran uang dan lain-lain. Bidang industri yang sangat erat hubungannya dengan pariwisata adalah industri perhotelan dan akomodasi lainnya. Industri perhotelan merupakan bagian dari pariwisata yang tidak dapat dipisahkan. Tanpa kegiatan kepariwisataan, usaha perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa sarana akomodasi merupakan suatu hal yang tidak mungkin.

Pulau Bali yang dikenal dengan julukan Pulau Dewata adalah simbol ikon pariwisata Indonesia yang sangat mengandalkan sektor pariwisata sebagai sumber penerimaan yang berkontribusi cukup besar terhadap pendapatan ekonomi. Bali merupakan salah satu tempat favorit wisatawan lokal maupun mancanegara untuk melakukan kegiatan wisata pada saat ini. Faktor-faktor yang membuat para wisatawan banyak berkunjung ke Bali karena dari objek wisata pantai dan alam yang sangat indah, keindahan *sunset*, keunikan seni budaya dan sejarah, makanan,

sarana yang memadai, tempat hiburan yang moderen, dan masyarakat yang ramah-ramah.

Salah satu *resort* di Pulau Bali yang banyak diminati oleh para wisatawan adalah Intercontinental Bali Resort yang berada di area pesisir pantai yang terbentang sangat panjang dengan latar belakang laut tenang pantai Jimbaran. InterContinental Bali Resort adalah salah satu hotel *luxury* yang terletak di wilayah Jimbaran, Bali. InterContinental Bali Resort berlokasi di Jl. Raya Uluwatu No. 45, Jimbaran, Badung, Bali. Intercontinental Bali Resort merupakan hotel bintang lima yang menawarkan banyak fasilitas kepada para wisatawan yang berkunjung ke hotel ini. Fasilitas yang terdapat di InterContinental Bali Resort yaitu *Room, Restaurant, Club Lounge, Planet Trekkers Kids Club, Spa, Meeting Room, Boutique, Bar* dan fasilitas penunjang lainnya yang berperan penting untuk kepuasan tamu ketika menginap. InterContinental Bali Resort mempunyai beberapa departemen yang menunjang kegiatan operasional hotel meliputi Sales & Marketing Department Front Office Department, Housekeeping Department, Human Resource Department, Finance Department, Engineering Department, Security, Department dan Food & Beverage Department. Food & Beverage Department ada dua yaitu Food & Beverage Product dan Food & Beverage service.

Food and Beverage Service sering disebut pramusaji atau *waiter/waitress* yang bertugas menyajikan makanan dan minuman. Pramusaji adalah karyawan atau karyawati yang bekerja untuk memberikan pelayanan akan keperluan makanan dan minuman di restoran. Restoran adalah tempat yang diorganisasi untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada pengunjung dengan tujuan mendapat keuntungan. Departemen Food and Beverage Service mempunyai bagian pelayanan

yang bernama hostess. Hostess adalah wanita yang pekerjaannya menerima, menjamu dan menghibur tamu (di hotel, kelab malam, bar dan sebagainya). Adapun tugas - tugas seorang hostess di Taman Gita Restaurant pada saat breakfast yaitu untuk menyambut tamu, mengajak tamu melihat area buffet, mengantarkan tamu ke meja, menawarkan kopi atau teh, menawarkan menu ala carte, menanyakan nomor kamar tamu, menanyakan kepuasan tamu terhadap makanan yang dinikmati, dan mengucapkan terima kasih sebagai pintu terakhir di restoran. Seorang hostess harus menyambut tamu dengan ramah dan sopan sehingga tamu merasa nyaman mulai dari datang ke restoran sampai meninggalkan restoran. Hostess juga dapat berperan sebagai Pramusaji untuk membantu operasional restoran apabila restoran dalam keadaan ramai. Adapun tugas-tugas hostess pada saat menjadi Pramusaji di Taman Gita Restaurant ketika breakfast yaitu melakukan *taking order*, menghidangkan makanan, mengangkat piring kotor, memberikan bill, mengelap meja, dan menata kembali meja agar dapat digunakan oleh tamu berikutnya. Sebagai hostess maupun Pramusaji harus memberikan pelayanan maksimal untuk menciptakan kepuasan bagi tamu sehingga tamu akan datang kembali ke restoran dan menginap di InterContinental Bali Resort.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “Pelayanan Buffet Breakfast dan Ala Carte Menu oleh Hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas penulis menemukan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort?
2. Kendala-kendala apa sajakah yang dihadapi oleh hostess dalam pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort dan bagaimana cara penyelesaiannya?

### **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 pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan cara penyelesaiannya dalam pelayanan buffet breakfast oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort.

#### **2. Keunggulan Penulisan**

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
  - 2) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa di bidang perhotelan khususnya di bidang Food & Beverage Service.



3) Untuk mengetahui secara detail tentang pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat menjadi bahan referensi serta informasi tambahan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali di sektor pariwisata khususnya di bidang Food and Beverage Service.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan sebagai masukan untuk perusahaan dan informasi mengenai bidang Food & Beverage Service terutama dalam pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort.

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

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

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mengajukan pertanyaan kepada staf yang terlibat secara langsung dalam melakukan pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dan mengutip dari buku maupun *website* yang terkait dengan pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort.

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

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu cara pengumpulan data yang berasal dari catatan pribadi, dokumen resmi dan paparan lengkap secara sistematis mengenai semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort.

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

Dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Metode Formal

Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan data yang terdiri dari gambar, tabel, tanda baca dan lain-lain yang dapat digunakan untuk memperjelas mengenai pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort.

b. Metode Informal

Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan kata-kata untuk menjelaskan atau menerangkan mengenai pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian diatas yang telah penulis sampaikan dapat disimpulkan bahwa dari kegiatan penulis dalam melakukan suatu pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort banyak hal serta pengalaman baru yang penulis dapatkan dalam kegiatan pelayanan tersebut serta bagaimana pentingnya memiliki *section* khusus yang berhubungan langsung dengan *guest* yang dapat meningkatkan kemampuan berbahasa inggris. Penulis mengetahui pada saat proses pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort banyak hal yang belum diketahui dan pahami, tak luput dari kesalahan yang sering maupun tidak sering penulis lakukan pada saat proses penerapan berlangsung, maka dari itu penulis mendapatkan pembelajaran serta rasa tanggung jawab yang lebih terhadap suatu pekerjaan tertentu.

1. Dalam pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort ada 3 tahapan yang harus dilakukan, yaitu:

- a) Tahap persiapan

Untuk tahap persiapan diri ada baiknya seorang hostess menggunakan *uniform* yang bersih dan rapi yang sudah disiapkan oleh pihak linen. Persiapkanlah diri semaksimal mungkin sebelum berhadapan dengan tamu,

selalu gunakan *deodorant* atau parfum untuk memaksimalkan diri.

Datanglah ke outlet 20 menit sebelum jam operasional kerja dimulai.

b) Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan, dimulai dari ketika jam operasional dimulai, pada tahap ini seorang hostess sudah menyiapkan peralatan untuk kelancaran operasional, tahap pelaksanaan ini dimulai dari menyambut tamu, melakukan *buffet tour*, mengantarkan tamu ke meja, mempersilahkan tamu duduk, menawarkan kopi teh atau jus, menawarkan ala carte menu, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat tanpa mengurangi rasa kesopanan yang sesuai dengan standar. Selama tamu menikmati hidangannya hostess dapat menanyakan kepuasan tamu mengenai makanan yang mereka makan.

c) Tahap akhir

Pada tahapan akhir, hostess melakukan persiapan untuk menutup outlet. Membersihkan meja, rak section, meja, setup meja, mengisi daya HT dan Tab, mematiakan *speaker* lagu dan semua lampu di restoran.

2. Pada saat melakukan pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu oleh hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort, adapun hambatan yang dihadapi yaitu:

a) Terjadinya kesalahan dalam pencatatan nomer kamar tamu yang disebabkan karena kurangnya komunikasi yang baik dengan tamu.

b) Tamu yang menempati meja yang telah ditempati oleh tamu lain dikarenakan hostess yang mengambil pekerjaan lain sehingga tamu menempati meja tanpa diantarkan oleh hostess.

- c) Kekurangan staf pada operasional sangat berpengaruh bagi pelayanan, pada saat occupancy sedang tinggi restoran akan ramai sehingga membuat operasional menjadi sangat sibuk.

## **B. Saran**

Setelah melakukan praktik kerja lapangan selama 6 bulan di Taman Gita Restaurant, penulis banyak menemukan pengalaman, khususnya dalam bidang Food and Beverage Service. Pengalaman ini tentunya akan sangat berguna bagi penulis sebelum masuk ke dunia kerja nantinya. Melalui pengalaman ini, penulis hendak menyampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan buffet breakfast dan ala carte menu kepada tamu, yaitu sebagai berikut:

1. Pada saat mencatat nomer kamar tamu ada baiknya seorang hostess mengulangi kembali nomer kamar yang telah diberitahukan oleh tamu. Jalinlah komunikasi yang baik dengan tamu, jika tidak mengerti apa yang dibicarakanya gunakanlah penerjemah bahasa dan *body language* untuk membantu apa yang dimaksudkannya, agar komunikasi tersebut terjalin dengan baik dan hostess mengerti apa yang dimaksud oleh tamu.
2. Sebagai seorang hostess harus menjaga komunikasi yang baik dengan rekan kerja supaya tidak terjadinya kesalahan pada saat mencarikan meja untuk tamu. Hal yang harus dilakukan seperti hostess harus menginformasikan melalui HT jika ada meja yang kosong yang bisa diduduki oleh tamu, dan menjaga komunikasi yang baik dengan *waiter* di *section* agar hostess mengetahui apakah tamu tersebut sudah selesai *breakfast* atau belum.

3. Pada saat *occupancy* sedang tinggi ada baiknya mengubah sedikit *schedule* dan meminimalkan hari libur demi kelancaran operasional. Sehingga para staf tidak kesusahan pada saat menangani tamu. Maka pada saat menangani tamu hostess masih bisa melayani tamu sesuai dengan SOP yang berlaku dan tamu akan merasa senang jika diperhatikan dan dilayani dengan cepat. Dan agar nantinya tidak terjadi *over time* bekerja yang berlebihan dan dapat menimbulkan penurunan kualitas dari seorang pekerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta.
- Budiningsih, Annayanti. (2017). *Tata Hidang*. Bogor: Yudhistira.
- Chair, I.M., & Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. 2020. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Komar. Richad. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasrana Indonesia.
- Oka dan Winia . 2017. *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Surabaya Paramita.
- Pradiatiningtyas. 2017. *Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online*. Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online, 1, 43.
- Rotua, M & Rohanta S. 2015. *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Jakarta: EGC
- Supriyadi, Dikdik, dan Endang Komara. 2020. Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, Vol. 2 (2). p: 100-116.
- Sembiring, I. H. R. H., & Haryanto, D. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).