

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER DENGAN BUFFET SERVICE UNTUK
GUEST GROUP OLEH PRAMUSAJI
DI THE CAFE RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT
AND VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Radityana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER DENGAN BUFFET SERVICE UNTUK
GUEST GROUP OLEH PRAMUSAJI
DI THE CAFE RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT
AND VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Putu Radityana
NIM 1915823053**

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

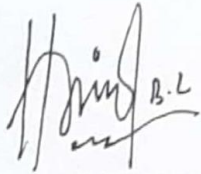
**PELAYANAN DINNER DENGAN BUFFET SERVICE UNTUK
GUEST GROUP OLEH PRAMUSAJI
DI THE CAFE RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT
AND VILLAS**

Oleh
Putu Radityana
NIM 1915823053

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Harisal, SS., M.Hum
NIP. 198410012018031001


Pembimbing II,



Made Suardani, S.Pd., M.Par
NIP. 197303122002122002

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putu Radityana

NIM : 1915823053

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN DINNER DENGAN BUFFET SERVICE UNTUK
GUEST GROUP OLEH PRAMUSAJI
DI THE CAFE RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT
AND VILLAS”**

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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,:



Nama : Putu Radityana

NIM : 1915823053

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 PELAYANAN DINNER DENGAN BUFFET SERVICE UNTUK GUEST GROUP OLEH PRAMUSAJI DI THE CAFE RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di The Mulia, Mulia Resort and Villas.

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 Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan kepada penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan serta memberikan beberapa masukan dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. Harisal, SS.,M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini
6. Made Suardani, S.Pd.,M.Par. selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali
8. Ibu Suryati Bernniarti, selaku CEO di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang telah memberikan izin kepada penulis untuk Tugas Akhir di The Mulia, Mulia Resort and Villas.
9. Bapak Martinus Budhi Satrio selaku *Trainer* di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang telah memberikan materi terkait program *trainee* di The Mulia, Mulia Resort and Villas untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Ibu Eki Rini Wijayanti selaku *Trainer* di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang telah memberikan materi terkait program *trainee* di The Mulia, Mulia Resort and Villas untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

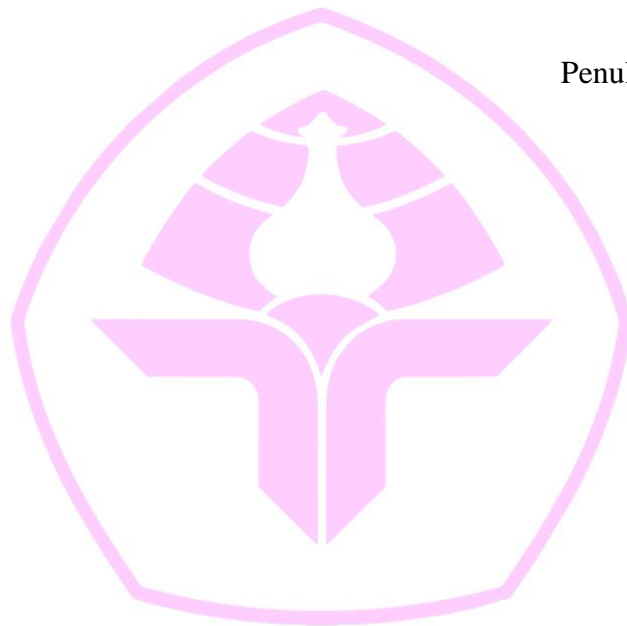
11. Bapak Putra Juliana selaku *Trainer* di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang telah memberikan materi terkait program *trainee* di The Mulia, Mulia Resort and Villas untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
12. Bapak Putu Suantara, selaku Director of Food and Beverage di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
13. Bapak Iman Rahman, selaku Manager Outlet The Cafe Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
14. Seluruh Staf The Mulia, Mulia Resort and Villas yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini
15. Kedua orangtua, Bapak I Nyoman Jatiana dan Ibu Ni Nyoman Rasmini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini
16. 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, Juli 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis.....	6
1. Tujuan Penulis.....	6
2. Kegunaan Penulis.....	7
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	8
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	8
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Restoran.....	16
1. Pengertian Restoran	16
2. Jenis- Jenis Restoran	16
C. Food and Beverage Service.....	18
D. Pramusaji.....	19
E. Tamu	20
1. Pengertian tamu.....	20
2. Jenis-jenis tamu.....	20
F. Menu	22
1. Pengertian menu.....	22
2. Jenis- jenis menu.....	23
G. Pelayanan	24

1. Pengertian Pelayanan	25
2. Jenis – jenis Pelayanan.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	28
A. Gambaran Umum The Mulia, Mulia Resort and Villas.....	28
1. Lokasi The Mulia, Mulia Resort and Villas.....	28
2. Sejarah The Mulia, Mulia Resort and Villas.....	29
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Mulia, Mulia Resort and Villas	31
1. Bidang Usaha The Mulia, Mulia Resort and Villas	31
2. Fasilitas The Mulia, Mulia Resort and Villas	31
C. Struktur Organisasi	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	49
A. Pelayanan <i>Dinner</i> dengan <i>Buffet Service</i> untuk <i>Guest Group</i> oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas	51
1. Tahap Persiapan	51
2. Tahap Pelayanan	58
3. Tahap Penutupan.....	64
B. Hambatan saat Pelaksanaan dan Solusi.....	65
BAB V PENUTUP.....	68
A. Simpulan	68
B. Saran.....	70

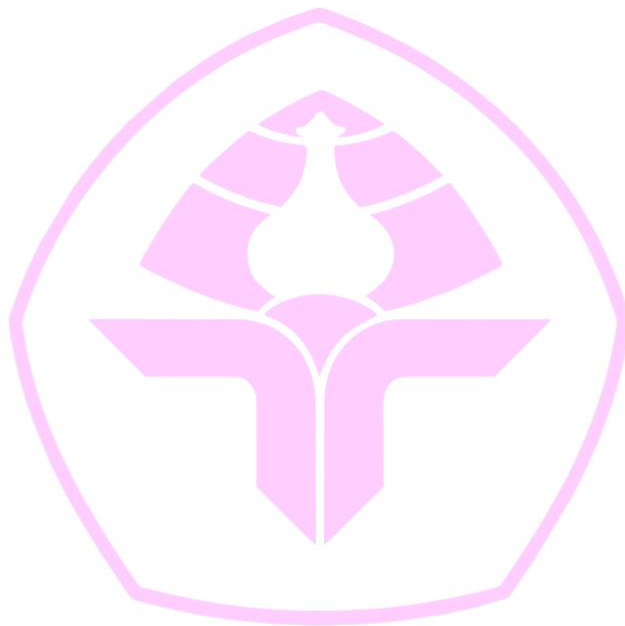
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

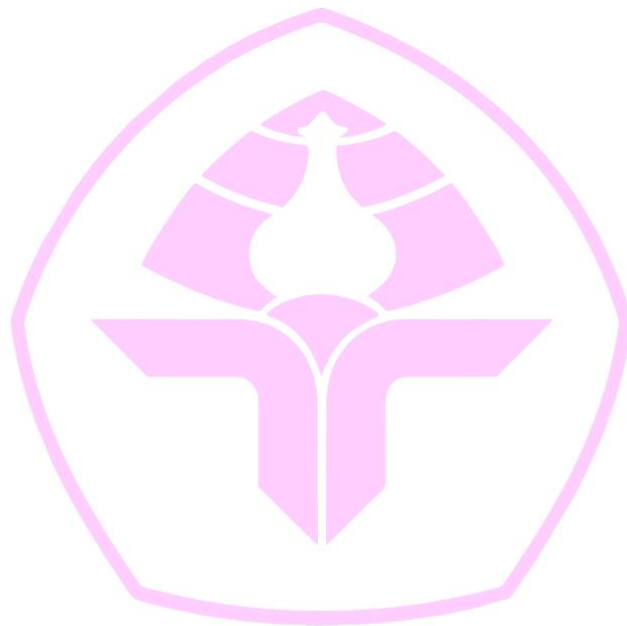
Isi	Halaman
Gambar 3.1. Logo The Mulia, Mulia Resort and Villas	29
Gambar 3.2. Struktur Organisasi.....	43



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis- Jenis Kamar The Mulia, Mulia Resort and Villas	32



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMBIAN

Isi

Lampiran 1. Penampilan Diri

Lampiran 2. Pembagian Tugas

Lampiran 3. *Set Up Buffet Station*

Lampiran 4. *Table Set Up*

Lampiran 5. Tahap Penutupan

Lampiran 6. Area Restoran

Lampiran 7. Melakukan *Clear-up Table*

Lampiran 8. Melakukan *Polish*

Lampiran 9. *Guest Comment Card*

Lampiran 10. *Captain Order*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang sudah tidak diragukan lagi oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Pariwisata Bali sudah menjadi tujuan wisata dunia yang terkenal di seluruh mancanegara. Hal ini terbukti bahwa kunjungan wisatawan asing maupun wisatawan domestik ke Bali dari tahun ke tahun semakin meningkat. Namun tidak hanya kunjungan wisatawan untuk berlibur saja yang menyebabkan faktor perkembangan kunjungan wisatawan ke Bali meningkat, akan tetapi dengan sering diadakannya acara atau *event international* di Bali juga salah satu faktor perkembangan peningkatan kunjungan tersebut. Budaya dan keunikan adat istiadat Bali serta alamnya yang asri dengan berbagai keindahan pada masing-masing potensi yang dikelola dengan berbagai kemasan membuat Pariwisata Bali semakin berkembang. Untuk mengembangkan Bali sebagai destinasi wisata membutuhkan beberapa fasilitas pendukung seperti akomodasi, pelayanan makan dan minum, transportasi, dan sebagainya.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya yang diperuntukkan bagi masyarakat umum yang melakukan suatu perjalanan ataupun liburan. Bali mempunyai banyak hotel yang dengan berbagai konsep untuk memenuhi kebutuhan tamu. Secara umum hotel yang dibangun di Bali terletak di

daerah yang strategis dimana wilayah tersebut telah menjadi destinasi pariwisata yang terkenal.

The Mulia, Mulia Resort and Villas merupakan salah satu hotel bintang lima yang ada di Bali yang terletak di Sawangan Kuta Selatan berdekatan dengan bandara dan kawasan ITDC. The Mulia, Mulia Resort and Villas mempunyai tiga properti yaitu The Mulia, Resort dan Villas dengan menyediakan 111 kamar suite, 526 resort, dan 108 villa termasuk spa, dengan 11 outlet Food and Beverage, 3 Mulia Chapels, dan 3 Ballrooms dengan berbagai fasilitas yang lengkap dapat menunjang semua operasional di hotel tersebut, dengan pemandangan pantai yang ikonik yang dapat menunjang kebutuhan wisatawan selama menginap di Bali. Dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan tentu membuat wisatawan nyaman untuk melakukan liburan.

Sebagai penunjang berjalannya operasional di The Mulia, Mulia Resort and Villas, terdapat berbagai departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Mulai dari Human Resources Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Front Office, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, serta Security Department. Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama, yaitu Food and Beverage Product, dan Food and Beverage Service.

Restoran merupakan suatu ruangan atau tempat bagi para tamu untuk menikmati hidangan yang telah disediakan. The Mulia, Mulia Resort and Villas memiliki 8 Outlet Restoran dan 3 Bar yaitu: The Cafe Restaurant, Edogin, Table 8,

Soileil, Mulia Deli, Cascade Lounge, The Lounge, Living Room, Sky Bar, The Bar, dan Zjs Bar yang masing-masing restoran dan bar memiliki karakteristik yang berbeda-beda.

The Cafe Restaurant adalah salah satu restoran di The Mulia, Mulia Resort and Villas yang dibuka untuk menyediakan *breakfast, lunch dan dinner* untuk kapasitas dari The Cafe Restaurant mampu menampung 420 pax. Restoran ini memiliki konsep *International Buffet* yang berarti *all you can eat*.

Semua pelayanan yang diberikan kepada tamu di The Cafe Restaurant sangat diperhatikan, pramusaji harus memastikan pesanan tamu sehingga interaksi pramusaji dengan tamu jauh lebih banyak. Sebelum memberikan pelayanan ada beberapa tahap yang pramusaji lakukan yaitu: Tahap persiapan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan persiapan diri mulai dari penampilan, ruang kerja dan lingkungan sehingga menjadi menyenangkan, nyaman, aman dan bersih sehingga membantu kelancaran saat memberikan pelayanan kepada tamu, tahap berikutnya yaitu tahap pelayanan pada tahap ini pramusaji akan memberikan pelayanan yang maksimal yang diberikan ke tamu untuk memenuhi harapan dan kebutuhan tamu sehingga tercapai kepuasan berdasarkan SOP (*standar operational hotel*) yang sudah ditetapkan, dan yang terakhir adalah tahap penutupan pada tahap ini dilakukan pembersihan, pengembalian, dan merapikan segala peralatan yang digunakan saat operasional berlangsung seperti meletakkan alat makan yang sudah bersih siap dipakai, merapikan meja dan kursi, menyiapkan keperluan untuk pelayanan berikutnya.

The Cafe Restaurant menawarkan dua menu kepada tamu yaitu *buffet menu* dan *a'la carte menu* untuk makanan yang ditawarkan yaitu ada *Japanese food, Korean food, Western food, Chaineese food, Indian food, Indonesian food, Thailand food* dan *Dessert station*. The Cafe Restaurant menggunakan sistem pelayanan *semi-buffet service* dan *a'la carte service*. Sistem pelayanan *semi-buffet service* adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan sistem *buffet* tetapi hanya menyediakan makanan saja dan belum termasuk minuman di dalam *buffet*, dalam artian tamu bebas mengambil makanan yang sudah disediakan dan telah ditata serta diatur di meja *buffet* sedangkan minumannya di pesan tersendiri oleh tamu menggunakan *a'la carte service*, sedangkan untuk *a'la carte service* adalah bentuk penyajian makanan dan minuman yang dipesan berdasarkan pesanan melalui daftar menu dengan daftar harga yang tercantum berbeda-beda setiap makanan dan minumannya, jadi untuk harga makanan dan minumannya per item sehingga tamu bebas untuk memilih makanan dan minuman yang diinginkannya.

Tamu yang datang di The Cafe Restaurant sangat bervariasi mulai individu, berpasangan, keluarga, dan group. Tamu group merupakan tamu yang datang secara rombongan dan datang bersamaan dalam suatu *package* dengan tujuan tertentu seperti *gathering* atau *outing* yang dilakukan oleh sekumpulan orang ataupun tamu group yang sedang menyelenggarakan suatu kegiatan berupa *event* baik di hotel maupun di luar hotel. Jenis-jenis tamu group yang datang seperti tamu pemerintahan, perusahaan, dan *wedding*. Untuk mengetahui tamu yang datang, pramusaji mendapatkan data informasi dari *hostess* mengenai jumlah tamu yang

melakukan reservasi. Di dalam data tersebut berisikan nama tamu, jumlah tamu, menu minuman dan makanan yang dipilih, dan lain-lainya.

Dalam melayani tamu khususnya tamu *group dinner*, tamu tersebut sebelumnya sudah melakukan reservasi sebelumnya sehingga pramusaji mengetahui keinginan tamu *group* tersebut sehingga pramusaji bisa mempersiapkannya terlebih dahulu seperti: *water, cutleries, napkin, glass* dan lain-lainya. Pelayanan yang dilakukan saat *dinner* seperti *pouring ice water* dan menawarkan minuman serta mencatat pesanan yang diinginkan oleh tamu di setiap meja tamu, dan mengambil atau mengantarkan makanan yang ada di *buffet* ke meja tamu.

Di The Cafe Restaurant pramusaji sering melayani tamu *group* karena di hotel mempunyai *venue Banquette* yang merupakan tempat penyelenggaraan berbagai *event* seperti *Wedding* dan *MICE* serta dekatnya area hotel dengan daerah ITDC yang sering diselenggarakannya *event* tertentu, serta area restoran yang luas dengan gaya ruangan berarsitektur China dan berbagai makanan yang ada ditawarkan berbagai macam jenis yang dihidangkan secara *buffet* sehingga banyak tamu *group* yang akan datang ke The Cafe Restaurant untuk menikmati makanan dan minuman.

Pramusaji memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan, terutama memberikan pelayanan dengan *buffet service* untuk *group dinner* di The Cafe Restaurant. Pramusaji harus memberikan pelayanan yang profesional dan ramah kepada tamu sesuai dengan SOP (*standar operational hotel*), sehingga membuat tamu merasa betah dan nyaman saat makan di restoran.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk membuat laporan tugas akhir dengan mengangkat judul “Pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dan solusi dalam pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk menjelaskan pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas.
 - b. Untuk mendeskripsikan kendala yang dihadapi dan solusi dalam pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir ini yaitu:

a. Bagi Mahasiswa

Menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur terkait materi yang di peroleh di kampus dengan apa yang diperoleh di lapangan serta dapat menjadi referensi untuk saling berbagi pengalaman kepada mahasiswa lain tentang pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas.

b. Bagi The Mulia, Mulia Resort and Villas

Bisa menjadi saran dan masukan *Food and Beverage Service* di The Mulia, Mulia Resort and Villas khususnya tentang pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas untuk kedepannya untuk meningkatkan kualitas palayananya.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali, khususnya mengenai pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran yang melibatkan diri sendiri secara langsung. Dalam melakukan observasi penulis langsung terlibat dalam pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas dengan melakukan teknik pengamatan, mencatat hal-hal penting yang berkaitan dengan tugas akhir dan mengambil dokumentasi berupa gambar untuk menunjang tugas akhir ini.

b. Wawancara

Teknik wawancara merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi-informasi dalam bentuk pernyataan-pernyataan lisan mengenai suatu obyek atau peristiwa untuk memperoleh informasi secara langsung dalam pengumpulan data dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dengan karyawan ataupun tamu yang terkait. Wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tanpa membuat *script* sebelumnya. Penulis cenderung mengikuti

kondisi orang yang diwawancarai. Wawancara dilakukan secara langsung dengan atasan atau staf untuk memperoleh informasi untuk penyusunan tugas akhir ini.

c. Studi Kepustakaan,

Suatu metode pengumpulan data dengan membaca cara mencari, membaca, mengumpulkan, dan mengutip dari sumber-sumber atau buku yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Penulis mengumpulkan data dan sumber dari tugas akhir sebelumnya di perpustakaan, serta mencari modul dan jurnal serta data dari hotel yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir ini.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu pengumpulan data dengan cara menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dan berbagai data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda dengan metode yaitu:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda atau lambang tertentu. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pembahasan pelayanan *Dinner* dengan *Buffet Service* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa The Cafe Restaurant merupakan restoran yang di buka untuk *Brakfast, Lunch, dan Dinner* dengan menawarkan dua menu kepada tamu yaitu *buffet menu* dan *a'la carte menu*.

Tamu yang datang di The Cafe Restaurant sangat bervariasi mulai individu, berpasangan, keluarga, dan group. Tamu group merupakan tamu yang datang secara rombongan dan datang bersamaan dalam suatu *package* dengan tujuan tertentu seperti *gathering* atau *outing* yang dilakukan oleh sekumpulan orang ataupun tamu group yang sedang menyelenggarakan suatu kegiatan berupa *event* baik di hotel maupun di luar hotel.

Di The Cafe Restaurant pramusaji sering melayani tamu group karena di hotel mempunyai *venue Banquette* yang merupakan tempat penyelenggaraan berbagai *event* seperti *Wedding* dan *MICE* serta dekatnya area hotel dengan daerah ITDC yang sering diselenggarakannya *event* tertentu, serta area restoran yang luas dengan gaya ruangan berarsitektur China dan berbagai makanan yang ada ditawarkan berbagai macam jenis yang dihidangkan secara *buffet* sehingga banyak tamu group yang akan datang ke The Cafe Restaurant untuk menikmati makanan dan minuman.

Dalah tahapan dalam pelayanan *Dinner* untuk *Guest Group* oleh Pramusaji di

The Cafe Restaurant ada beberapa tahap yang dilakukan yaitu tahap persiapan sebelum memulai suatu pekerjaan, tahap persiapan sangat penting dilakukan untuk memperlancar segala kegiatan yang akan dilakukan. Tahap persiapan juga sangat penting agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu selanjutnya yaitu tahap pelayanan *Dinner* untuk *Guest Group* yang terdiri dari: menyambut tamu dan mengucapkan salam serta mengantarkan tamu ke tempat duduk dan memperkenalkan diri, menjelaskan *spacial menu* di *buffet*, menawarkan minuman, menulis pesanan tamu, menuangkan *ice water*, menyajikan minuman, menawarkan bantuan, melakukan *ajusting cutleries* kotor, memberikan *bill*, dan *clear-up table* serta mengucapkan terimakasih ketika tamu sudah selesaidan yang terakhir adalah tahap penutupan pelayanan *Guest Group* di The Cafe Restaurant untuk *last order* berakhir pada pukul 22.30. Sebelum *close order* 15 menit sebelum pramusaji harus menginformasikan kepada tamu bahwa *dinner* akan segera ditutup, serta melakukan *clear-up* peralatan baik kotor dan bersih yang dipakek saat *dinner* dan dibawa ke *back office* dan *steward*, dan mempersiapkan peralatan yang akan digunakan untuk *breakfast*.

Dalam memberikan pelayanan di The Mulia, Mulia Resort and Villas terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan *Guest Group*. Adapun kendala yang dihadapi oleh pramusaji adalah sebagai berikut:

1. Miss-komunikasi antar-Pramusaji
2. Pramusaji yang kurang menguasai bahasa selain bahasa inggris.
3. Kurangnya *Briefing* saat memulai pekerjaan
4. Terjadinya kesalahpahaman antara departmen lain

B. Saran

Saran dari penulis selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan di The Mulia, Mulia Resort and Villas, penulis mendapatkan pengalaman dan pengetahuan baru maka ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan antara lain yaitu:

1. Sebaiknya memberikan pengarahan (*briefing*) terlebih dahulu sebelum bekerja, agar mengetahui informasi mengenai tamu yang *dinner* baik group, keluarga, VIP dan lain-lainnya.
2. Sebaiknya saling berkoordinasi dengan rekan kerja agar tidak terjadinya miss-komunikasi antara staf sehingga tidak mengalami kesalahan dalam memberikan pelayanan ke tamu.
3. Sebaiknya pihak hotel memberikan pelatihan seperti les bahasa, khususnya kepada semua pramusaji dalam mempelajari bahasa lain selain bahasa Inggris. Jika banyak pramusaji yang menguasai bahasa asing, hotel pun dapat diuntungkan, selain itu juga ketika saat berkomunikasi dengan tamu berbahasa asing tamu memberikan *translite* dari apa yang mereka inginkan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Apandi, N. D., & Baharta, E. (2015). Tinjauan Tentang Penyajian Buffet Breakfast Di Harris Hotel And Convention Bandung. *eProceedings of Applied Science*, 1(3).
- Asnita, L. Y. (2018). Strategi Komunikasi Pemasaran Di The Arista Hotel Palembang (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).
- Darma Oka, I Made dan Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- KBBI, 2022. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online) Available at: <https://kbbi.web.id/tamu>. (Diakses 21 Juni 2022).
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia , 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*.
- Putri, I. S., & Yuliana, Y. (2018). Kepuasan Tamu Tentang Breakfast Di Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi. *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*, 10(1), 84-94.
- 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) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaru SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter dan Waitress di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73-84.
- Tumpuan, A. (2021). Penerapan Sistem Menu Engineering Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Menu di Restoran Bintang Inti Executive Village Clubhouse. *Jurnal Pariwisata Terapan Vol*, 5(1).
- Tambunan, I. B. (2020). Penanganan Peralatan Makanan dan Minuman di Restoran Spoon Dinning Pada Hotel grand Aston City Hall Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 7(1), 9-17.
- Tambunan, I. B. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pemesanan Makanan di Prime Steak House Fine Dining Restoran jw Marriott Hotel Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 7(2), 50-57.

Wirapraja, A., Hariyanti, N. T., & Perdana, G. S. (2019). Desain Prototyping Sistem Informasi Manajemen Layanan Reservasi Hotel X Berbasis Web. *Eksekutif*, 16(2), 215-238.

Wisata, J. M., & Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *OSF Preprints*. April, 29.

Wulandari, N. L. M., & Rahmawati, P. I. (2020). Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Pramusaji di Hotel Berbintang 5 di Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 01-09



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI