

TUGAS AKHIR
PELAYANAN FULL MOON BUFFET DINNER OLEH
WAITER/WAITRESS DI DONBIU RESTAURANT
PADA PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Indira Ferbiyani Subakti

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN FULL MOON BUFFET DINNER OLEH
WAITER/WAITRESS DI DONBIU RESTAURANT
PADA PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :
Putu Indira Ferbiyani Subakti
NIM 2215823190

PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FULL MOON BUFFET DINNER OLEH
WAITER/WAITRESS DI DONBIU RESTAURANT
PADA PADMA RESORT LEGIAN**

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Ahli Madya di Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Putu Indira Ferbiyani Subakti
NIM 2215823190**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul PELAYANAN FULL MOON BUFFET DINNER OLEH WAITER/WAITRESS DI DONBIU RESTAURANT PADA PADMA RESORT LEGIAN dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud menguraikan PELAYANAN FULL MOON BUFFET DINNER OLEH WAITER/WAITRESS DI DONBIU RESTAURANT PADA PADMA RESORT LEGIAN serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi Diploma 3, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses, penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.e Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh

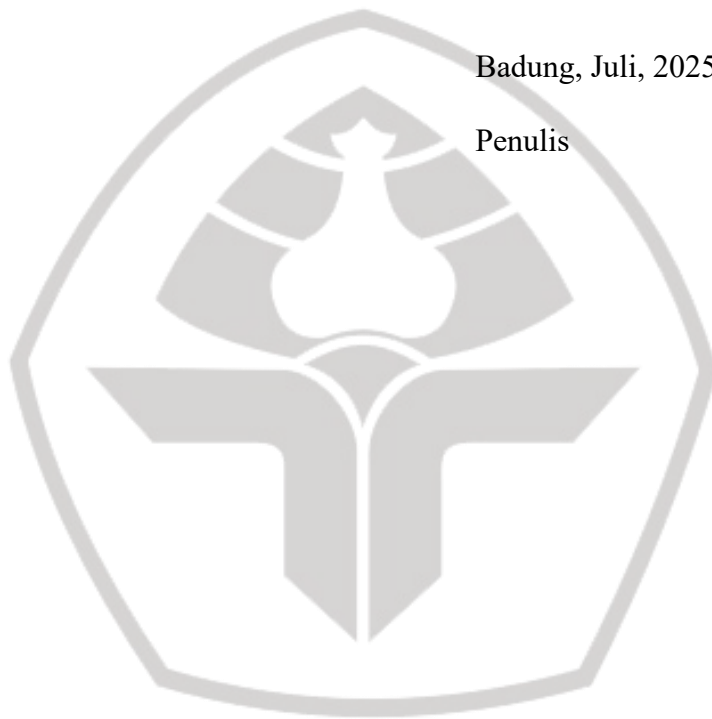
pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Koprodi D III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
6. Layla Fickri Amalia, S.Si.,M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
7. Ibu Kristanti Tannady, selaku Hotel Manager di Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Padma Resort Legian untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku Human Resource Training Officer di Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta bimbingan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Putu Sastra Wirawan, selaku Outlet Manager yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir. Seluruh Staff Padma Resort Legian yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Juli, 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penulisan	6
D. Manfaat Penulisan	7
E. Metode Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Food and Beverage.....	12
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	12
2. Jenis Food and Beverage Department.....	13
C. Restoran.....	14
1. Pengertian restoran.....	14
2. Jenis-jenis Restoran.....	15
D. Waiter/Waitress	18
1. Pengertian waiter/waitress	18
2. Kualifikasi Waiter/Waitress.....	19
E. Pelayanan	19
1. Pengertian pelayanan	19
2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	20
3. Sequence of Service	23
F. Pengertian Dinner.....	24

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	27
C. Struktur Organisasi Perusahaan	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Pelayanan Full Moon Buffet Dinner	48
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	74
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis-jenis Kamar	28
Tabel 3.2 Jenis Restaurant & Bar.....	37
Table 3.3 Jenis-jenis Venue.....	41



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Padma Resort Legian	25
Gambar 3.2 Deluxe Room.....	29
Gambar 3.3 Deluxe Lagoon View.....	29
Gambar 3.4 Deluxe Chalet.....	30
Gambar 3.5 Premiere Double Double	30
Gambar 3.6 Garden Club Chalet.....	31
Gambar 3.7 Lagoon Access Room.....	31
Gambar 3.8 Studio Suite	32
Gambar 3.9 Junior Suite.....	32
Gambar 3.10 One Bed Room – Balcony Suite	33
Gambar 3.11 Family Room.....	33
Gambar 3.12 Family Room Ground Floor.....	34
Gambar 3.13 Family Deluxe Room	34
Gambar 3.14 Deluxe Suite	35
Gambar 3.15 Two Bed Room Balcony Suite.....	35
Gambar 3.16 Family Suite	36
Gambar 3.17 Presidential Suite.....	36
Gambar 3.18 Donbiu Restaurant	37
Gambar 3.19 The Deli.....	38
Gambar 3.20 Tenkai Japanese Nikkei Restaurant.....	39
Gambar 3.21 Skai Bar & Grill	39
Gambar 3.22 The Barong Pool Bar & Café	40
Gambar 3.23 Seruni Sunken Pool Bar	40
Gambar 3.24 Makan Place Restaurant	41
Gambar 3.25 Struktur Organisasi Padma Resort Legian.....	43
Gambar 3.26 Struktur Organisasi Food and Beverage Department	44
Gambar 4.1 Mesin Absen	52
Gambar 4.2 Seragam Prepare	54
Gambar 4.3 Seragam Full Moon Dinner.....	54
Gambar 4.4 Trolley Set Up.....	55
Gambar 4.5 Cutleries Dinner	56
Gambar 4.6 Wine List.....	56
Gambar 4.7 Beverage List	56
Gambar 4.8 Standing Wine & Wine Cooler	57
Gambar 4.9 Napkin Dinner.....	58
Gambar 4.10 Napkin Dinner.....	58
Gambar 4.11 Table Cloth.....	58
Gambar 4.12 Table Cloth.....	58

Gambar 4.13	Flower Vas	59
Gambar 4.14	Dekorasi Janur.....	60
Gambar 4.15	Gebogan Buah.....	60
Gambar 4.16	Table Set Up.....	61
Gambar 4.17	Dekorasi Dinner	62



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Isi	Halaman
Lampiran 1 Table Setting Full Moon Buffet Dinner.....	82
Lampiran 2 Side Stand Dinner.....	82
Lampiran 3 Meja Greeter dan Usher.....	83
Lampiran 4 Barong Dance.....	83
Lampiran 5 Balinese Dance.....	84
Lampiran 5 Stand Babi Guling.....	84
Lampiran 7 Makanan Full Moon Bufet Dinner.....	85



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang menjadi destinasi favorit bagi wisatawan lokal maupun internasional. Pulau ini terkenal dengan pesona alamnya yang memukau serta kekayaan budaya dan tradisi yang masih terjaga. Berbagai bentuk budaya seperti tarian tradisional, kerajinan khas, serta kehidupan masyarakat yang penuh keharmonisan dan sikap ramah menjadi magnet bagi para wisatawan. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa Bali merupakan tujuan wisata unggulan yang menyumbang sebagian besar devisa negara dari sektor pariwisata.

Perkembangan sektor pariwisata memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia, khususnya di Bali. Salah satu sektor yang mendukung perkembangan pariwisata Bali adalah industri perhotelan dan restoran. Daya tarik utama wisatawan selain keindahan alam dan budaya adalah pengalaman kuliner yang unik dan berkualitas. Oleh karena itu dibangunlah banyak akomodasi di bali, salah satu akomodasi yang terkenal yaitu padma resort legian

Padma Resort Legian merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terkenal di Bali. Hotel ini berlokasi di Legian, Padma Resort Legian memiliki beberapa *department* yang berperan penting dalam menunjang kelancaran operasional hotel, seperti *front office, housekeeping, sales and marketing, accounting, human resource, engineering,* serta *security*. Semua *department* tersebut bekerja secara terintegrasi, termasuk *food*

and beverage department yang bertugas melayani makanan dan minuman. *Food and beverage department* terbagi menjadi dua yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Salah satu *outlet food and beverage* yang terdapat di Padma Resort Legian adalah Donbiu Restaurant.

Donbiu Restaurant merupakan salah satu *outlet* yang ada di Padma Resort Legian. *Restaurant* ini dibuka untuk *breakfast* dan *dinner*. Keunikan dari Donbiu Restaurant ini terletak pada tema *dinner* yang berbeda setiap harinya, sehingga dapat menghadirkan pengalaman kuliner yang beragam bagi para tamu. Salah satu tema yang cukup menarik adalah *Full Moon Buffet Diner*.

Full Moon Buffet Dinner merupakan salah satu tema *dinner* spesial yang dihadirkan oleh Donbiu Restaurant di Padma Resort Legian. *Dinner* ini hanya diselenggarakan pada saat bulan purnama, menjadikan momen yang istimewa bagi para tamu. Dalam acara ini, Donbiu menyajikan beragam hidangan khas Bali yang autentik, dipadukan dengan dekorasi bernuansa budaya Bali yang kental untuk menciptakan suasana makan malam yang hangat dan penuh keindahan. Acara ini juga dimeriahkan dengan pertunjukkan tari-tarian tradisional Bali yang memukau, memberikan pengalaman bersantap yang tak hanya lezat, tetapi juga kaya akan nilai seni dan budaya lokal.

Jenis pelayanan yang digunakan dalam *Full Moon Buffet Dinner* ini adalah *buffet service*, di mana tamu dapat mengambil sendiri makanan yang mereka inginkan dari meja *buffet* yang telah disiapkan. *Buffet* disusun dengan rapi dan menarik, memungkinkan tamu untuk melihat langsung berbagai pilihan hidangan. Selain itu,

terdapat staf yang berjaga di beberapa bagian untuk membantu penyajian dan memastikan kebersihan serta ketersediaan makanan. *Buffet service* dipilih karena memberikan kebebasan bagi tamu untuk memilih dan mengambil makanan sesuai selera dan porsi mereka. Jenis pelayanan ini efisien untuk acara berskala besar seperti *Full Moon Buffet Dinner*, serta memungkinkan tamu menikmati berbagai hidangan khas Bali dengan lebih santai.

Harga untuk menikmati *Full Moon Buffet Dinner* di Donbiu Restaurant adalah sebesar IDR 480.000++/orang. Anak-anak berusia di bawah 5 tahun dapat menikmati *buffet* secara gratis, sementara anak-anak berusia 6 hingga 12 tahun mendapatkan diskon sebesar 50% dari harga normal. Dengan harga IDR 480.000++/orang ini, para tamu dapat menikmati hidangan yang tersedia di *Full Moon Buffet Dinner* secara sepuasnya. *Buffet* ini menyajikan berbagai hidangan khas Bali yang menggugah selera, terutama pada bagian *main course* yang menghadirkan menu andalan seperti babi guling, bebek betutu, sayur urab, dan sate lilit. Tak hanya itu, hidangan penutupnya juga sangat beragam dan menggambarkan kekayaan kuliner tradisional Bali, seperti klepon, dadar gulung, kue lak-lak, kue apem, kue lupis, dan masih banyak lagi jajanan tradisional lainnya.

Harga IDR 480.000++/orang yang dikenakan kepada tamu belum termasuk minuman. Tamu akan diberikan menu minuman oleh *waiter/waitress* yang mencakup berbagai pilihan, mulai dari *alcoholic beverages* seperti Legian Sunset, Padma Brasco, dan Padma Negroni, hingga *non-alcoholic beverages* seperti *Banana Cooler*, *fresh juice*, *soft drink*, *smoothie*, kopi, teh serta *hot/ice chocolate*. Tersedia juga pilihan *white*

wine, red wine dan lainnya.

Pada *Full Moon Buffet Dinner*, *waiter/waitress* mengenakan pakaian adat Bali lengkap, kebaya putih, kamen, dan selendang untuk perempuan, serta kemeja putih, kamen, saputan, dan udeng untuk laki-laki. Kostum ini berbeda dari tema *dinner* lainnya seperti *Surf n Turf* dengan kemeja warna-warni dan kaos putih, *Italian Night* dengan kemeja putih lengan panjang serta rompi merah, dan *Asian Night* dengan kemeja merah serta rompi hitam putih. Perbedaan kostum ini disesuaikan dengan tema untuk mendukung suasana acara.

Berdasarkan topik yang diambil dalam Tugas Akhir ini, penulis melakukan perbandingan dengan beberapa Tugas Akhir sebelumnya dengan topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Tugas Akhir pembandingan pertama adalah karya Ni Kadek Sri Dharma Yanti dengan judul "Prosedur Pelayanan Buffet Dinner Oleh Pramusaji Pada Tanah Lot Restaurant di The Jayakarta Bali Beach Resort Residence & Spa" Yanti et al., (2019) yang terdapat perbedaan dimana penelitian tentang prosedur pelayanan buffet dinner di Tanah Lot Restaurant berfokus pada aspek operasional pelayanan pramusaji, seperti tahapan penyajian makanan, penataan meja, penanganan tamu, serta evaluasi kinerja staf dalam pelayanan. Fokusnya adalah memastikan kelancaran dan kepuasan tamu dari sisi prosedural. Sedangkan penelitian mengenai pelayanan Full Moon Buffet Dinner lebih menekankan pada pengalaman tamu secara keseluruhan. Ini mencakup elemen atmosfer, dekorasi, hiburan budaya, hingga integrasi nilai lokal dalam pelayanan. Pelayanan di sini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga emosional, menciptakan momen berkesan bagi tamu

Tugas Akhir pembanding kedua adalah karya Ida Bagus Rama Angdipa Manuaba dengan judul "Penanganan Buffet Dinner Oleh Pramusaji Pada Ikan Restaurant di The Westin Resort Nusa Dua Bali" Manuaba et al., (2020) yang terdapat perbedaannya dimana *buffet dinner* di Ikan Restaurant tidak selalu memiliki tema tertentu. Fokusnya adalah memberikan pengalaman makan malam di tepi pantai dengan sajian *seafood* segar, yang disajikan dalam format buffet dengan pelayanan pramusaji yang sigap. Elemen tematik mungkin ada, tetapi lebih ke arah konsep casual dining yang berkelas. Sedangkan *Full Moon Buffet Dinner* memiliki tema yang sangat spesifik, yakni menggabungkan pengalaman makan malam dengan nilai-nilai budaya Bali. Tema bulan purnama memberikan dimensi spiritual dan estetika tersendiri, yang disertai dengan dekorasi tradisional, musik, tarian, dan makanan khas Bali. Ini memberikan kesan acara yang unik dan tematika

Penulis memilih menggunakan judul ini karena penulis melihat bahwa *Full Moon Buffet Dinner* di Donbiu Restaurant pada Padma Resort Legian menawarkan pengalaman kuliner yang sangat unik dan berbeda dibandingkan dengan dinner lainnya. Keunikan acara ini terletak pada atmosfer dan hiburan yang disajikan, seperti *Balinese dance* dan *Barong dance*, yang merupakan ikon budaya Bali. Tamu lebih antusias untuk menyaksikan *Barong dance*, karena *Barong* akan mendekat dan menghampiri tamu yang menonton, menciptakan interaksi langsung yang tidak ditemukan pada *Balinese dance* lainnya. Selain itu, acara ini menyajikan berbagai hidangan khas Bali, memberikan tamu kesempatan untuk menikmati kekayaan kuliner Bali dalam suasana yang eksklusif dan meriah. Keunikan ini menjadikan *Full Moon*

Buffet Dinner lebih menarik dibandingkan dengan *dinner* lainnya.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas tentang keunikan *Full Moon Buffet Dinner*, maka penulis tertarik mengambil judul tugas akhir yaitu “Pelayanan *Full Moon Buffet Dinner* oleh Waiter/Waitress di Donbiu Restaurant pada Padma Resort Legian”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *Full Moon Buffet Dinner* oleh *waiter/waitress* pada Donbiu Restaurant di Padma Resort Legian?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *Full Moon Buffet Dinner* di Donbiu restaurant pada Padma Resort Legian dan bagaimanakah cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *Full Moon Buffet Dinner* oleh

Waiter/Waitress di Donbiu Restaurant pada Padma Resort Legian.

- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *Full Moon Buffet Dinner* di Donbiu Restaurant Pada Padma Resort Legian dan bagaimanakah cara mengatasinya.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
 2. Meningkatkan pemahaman dalam bidang pelayanan, khususnya pada pelayanan *Full Moon Buffet Dinner*.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca dalam Bidang Pelayanan *Buffet Dinner* oleh *waiter*.
- c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *Full Moon Buffet Dinner* oleh *waiter*.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik dalam pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan melakukan langsung bagaimana waiter berperan dalam memberikan pelayanan *Full Moon Buffet Dinner*. Data yang penulis peroleh berkaitan dengan proses penanganan *Full Moon Buffet Dinner*, mulai dari persiapan yang dilakukan sebelum acara, hal-hal yang perlu disiapkan, hingga perlengkapan dan peralatan yang digunakan selama berlangsungnya acara tersebut.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan beberapa staf di Padma Resort Legian, terutama kepada para staf *food and beverage service* yang bertugas pada Donbiu Restaurant yaitu Bapak I Putu Sastra Wirawan selaku *outlet head*, Bapak I Putu Gede Arya Dinata selaku *supervisor*, serta beberapa *waiter* dan *waitress* yang ada pada Donbiu Restaurant.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, dokumen tertulis, serta jurnal yang berkaitan dengan pelayanan *Full Moon Buffet Dinner* oleh *waiter/waitress*. Beberapa referensi yang digunakan dalam

penulisan ini antara lain artikel yang ditulis oleh Sindi Marlianita Putri dan Cristian Rizqi Anggraini yang berjudul “Upaya Mengoptimalkan *Waiter* dan *Waitress* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Ah Yat Abalone Forum Restaurant Harris Hotel & Conventions Malang”. Buku karya Komar, R yang berjudul “Manajemen Perhotelan”. Buku karya Oka & Winia yang berjudul “Pelayanan Prima di Restoran Internasional”. Jurnal pariwisata dan perhotelan karya Sanjaya, S yang berjudul “*Service Quality to Costumer in Food and Beverages Service Department Ardan Hotel*”. Dan buku karya Kasmir (2018) yang berjudul “*Costumer Services Excellent*”.

2. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan berdasarkan data yang di dapatkan dari hasil wawancara, observasi dan studi kepustakaan berkenaan dengan pelayanan *Full Moon Buffet Dinner* oleh *Waiter/Waitress* di *Donbiu Restaurant* pada *Padma Resort Legian*.

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai prosedur pelayanan *Full Moon Buffet Dinner* oleh *Waiter/Waitress* di Donbiu Restaurant pada Padma Resort Legian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ini dibagi ke dalam beberapa tahapan utama, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, dan tahap akhir.

Tahap persiapan diawali dengan persiapan diri yang mencakup absensi, *personal grooming*, kebersihan tubuh, penampilan rambut, penggunaan *make up*, aksesoris serta seragam. Setelah itu dilakukan persiapa peralatan seperti mengambil *trolley*, menyiapkan *cutleries*, *drink list*, *standing wine*, dan *wine cooler*, *napkin*, *table cloth*, *flower vase*, serta peralatan dekorasi. Kemudian dilanjutkan dengan persiapan area kerja yang meliputi pemeriksaan dan penataan meja dan kursi, pemasangan *table setting*, pengecekan peralatan *buffet*, pemasangan dekorasi, serta menjaga kebersihan area restoran.

Tahap pelaksanaan mencakup kegiatan seperti menyambut tamu (*wellcoming the guest*), mengantar tamu dan mendudukkan tamu (*escorting* dan *sitting the guest*), membuka *napkin*, memberikan menu minuman, mencatat pesanan minuman, pelayanan di *buffet*, mengantar pesanan minuman, membersihkan meja (*clear up table*), serta menyiapkan ulang meja (*re seating table*).

Tahap akhir terdiri dari memberikan informasi bahwa *buffet* akan segera ditutup, memberi tagihan (*bill*), mengecek kepuasan tamu, mengucapkan salam perpisahan (*farewell*), membersihkan meja dan area *buffet*, membereskan dekorasi, melakukan *polishing*, menyiapkan peralatan untuk *breakfast*, serta membersihkan area restoran secara menyeluruh.

Namun dalam pelaksanaan *Full Moon Buffet Dinner* ini terdapat kendala, seperti keterlambatan penyediaan piring dan *cutleries* di *buffet* pada saat *occupancy* tinggi yang membuat tamu kebingungan. Untuk mengatasi hal ini, *waiter/waitress* harus segera membawa peralatan kotor ke *steward* tanpa menunggu *trolley* penuh, serta meminta proses pencucian dilakukan dengan cepat agar peralatan bisa segera digunakan kembali. Selain itu *waiter/waitress* juga dapat meminjam peralatan seperti *cutleries* dan piring ke *outlet* lain untuk menunjang kegiatan operasional agar tidak terjadi keterlambatan pelayanan (*Delay*).

A. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis di Donbiu Restaurant pada Padma Resort Legian, penulis ingin memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan oleh *waiter/waitress*, agar tamu merasa lebih puas dengan pengalaman makan malam mereka, khususnya dalam mengatasi kendala yang kerap terjadi saat proses pelayanan *dinner* ini. Salah satu kendala yang sering muncul adalah kekurangan peralatan saat operasional berlangsung terutama pada saat *occupancy* tinggi. Untuk mengatasinya, *waiter/waitress* sebaiknya menambah jumlah peralatan pelayanan saat *occupancy* tinggi agar tidak terjadi kekurangan. Selain itu *waiter/waitress* juga harus

sering melakukan control terhadap ketersediaan peralatan selama *dinner* berlangsung. Jika jumlah peralatan mulai menipis, maka *waiter/waitress* harus segera mengirim peralatan kotor ke *steward* untuk segera dicuci kemudian bisa digunakan kembali sehingga kelancaran pelayanan saat operasional tetap terjaga.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. W., & Fauziah, H. S. (2016). *Professional waiter: Pramusaji ahli*. Yogyakarta. C.V. Andi Offset.
- Azzahra, S. M. (2023, 6 Februari). *Arti dinner dan 6 istilah waktu makan dalam bahasa Inggris*. Jakarta. Wolipop. Detik.Com. <https://wolipop.detik.com>
- Dwi, B. Y. (2017). *Laporan tugas akhir: Peranan waiter atau waitress dalam melayani tamu di Canting Restaurant Atria Hotel Malang*. Jember.
- Hadi, A. (2020). *Jenis-jenis hotel berdasarkan bintang hingga lokasinya*. Jakarta. Tirto.Id. <https://tirto.id>
- Kasmir. (2018). *Customer services excellent: Teori dan praktik* (edisi 1, cet. 2). Depok. PT. Rajagrafindo Persada.
- Kirana, D. R. (2019). *Laporan akhir: Upaya mengoptimalkan waiter dan waitress dalam meningkatkan kualitas pelayanan di El Patio Coffee Shop Melia Purosani Hotels Yogyakarta*. Jember.
- Komar, R. (2018). *Manajemen perhotelan*. Yogyakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Larasati, S. (2016). *Excellent hotel operation*. Yogyakarta. Ekuilibria.
- Manuaba, I. B. R. A., Sudarmini, N. M., & Solihin. (2020). *Penanganan buffet dinner oleh pramusaji pada Ikan Restaurant di Westin Resort Nusa Dua Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Marsum, W. A. (2020). *Restoran dan segala permasalahannya* (edisi IV). Yogyakarta. Andi.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran reservasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, Yogyakarta. 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Oka, I. M., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan prima di restoran internasional*. Badung. Paramita.
- Rahmadi Islam. (2018). *Penerapan standar operasional prosedur pada food & beverage product khususnya di section breakfast di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort*. Mataram.
- Sanjaya, S. (2022). *Service quality to customers in food and beverages service department Ardan Hotel*. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 3(1), 68–80. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>
- Sasaka, A. L. (2019). *Upaya pelayanan banquet food and beverage department untuk meningkatkan event di ballroom Verwood Hotel and Serviced Residence*. Repository Universitas Airlangga. <http://repository.unair.ac.id/87491/>

- Winia, O. (2017). *Pelayanan prima di restoran internasional* (Vol. 1). Badung. Paramita.
- Yanti, N. K. S. D., Astuti, N. W. W., & Wijaya, N. N. (2019). *Prosedur pelayanan buffet dinner oleh pramusaji pada Tanah Lot Restaurant di The Jayakarta Bali Beach Resort Residence and Spa*. Badung : Repository Politeknik Negeri Bali.



POLITEKNIK NEGERI BALI