

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH
WAITER/WAITRESS PADA MALIMBU RESTAURANT DI
HOTEL LOMBOK ASTORIA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KADARWATI

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH
WAITER/WAITRES PADA MALIMBU RESTAURANT DI
HOTEL LOMBOK ASTORIA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KADARWATI

2215903007

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRES PADA MALIMBU RESTAURANT DI HOTEL LOMBOK ASTORIA

**Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



KADARWATI

2215903007

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa Syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat merampungkan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh *Waiter/Waitress* Pada *Malimbu Restaurant* Di Hotel Lombok Astoria” secara tepat waktu dan sesuai harapan.

Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk mengkaji secara sistematis praktik Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh *Waiter/Waitress* Pada *Malimbu Restaurant* Di Hotel Lombok Astoria. Selain itu, tugas akhir ini juga merupakan salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menghadapi berbagai tantangan dan kendala. Namun berkat bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak, kesulitan tersebut dapat dilalui dengan baik.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan selama proses penulisan berlangsung, di antaranya:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku direktur politeknik negeri bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di politeknik negeri bali.

2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par., selaku ketua jurusan pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di jurusan pariwisata politeknik negeri bali
3. Putu Tika Virgini, S.PD., M.PD, selaku sekretaris jurusan pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di jurusan pariwisata negeri bali.
4. Sang Ayu Made Krisana Dewi Natalia, M.Pd., selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotekan PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Ketut Suja, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
6. Budiman, S.ST.Par., M.M., selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
7. Putu Erli, selaku HRD Lombok Astoria Hotel yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti praktek kerja lapangan.
8. Seluruh staff food beverage service yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir.
9. H. Bakri Asgar dan Nurhayati selaku orangtua penulis yang telah memberikan motivasi dan do'a selama penulisan tugas akhir ini.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat berbagai kekurangan, mengingat keterbatasan penulis sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca baik yang berasal dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun pihak lain dari luar institusi ini.



DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat	3
D. Metode Penulisan.....	5
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Food And Beverage Departement.....	12
1. Pengertian Food and Beverage Servis.....	12
2. Fungsi Dan Tujuan Food And Beverage Servis	13
C. Restoran	10
1. Pengertian Restoran	10
2. Tipe – Tipe Restoran	11
D. Waiter/waitress.....	15
E. Menu	17
1. Pengertian Menu	17
2. Jenis-Jenis Menu	18
F. Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan	19
BAB III.....	20
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Gambaran Umum Hotel Lombok Astoria.....	20
1. Lokasi	20
2. Sejarah Lombok Astoria Hotel.....	21
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Lombok Astoria Hotel.....	22

1. Bidang Usaha	22
2. Fasilitas Hotel.....	25
C. Struktur Organisasi Lombok Astoria Hotel.....	25
BAB IV	30
PEMBAHASAN.....	30
A. Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Waiter/Waitress Di Mal9mbu Restaurant Lombok Astoria Hotel	30
1. Tahapan Persiapan.....	30
2. Tahap Pelayanan.....	33
3. Closing pelayanan breakfast	33
B. Kendala Yang Di Hadapi Dan Solusinya	34
1. Terbatasnya jumlah peralatan makan	35
2. Keterlambatan pelayanan akibat makanan yang disiapkan cukup lama	35
BAB V	37
PENUTUP.....	37
A. Simpulan	37
B. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	2

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel Lombok Astoria adalah sebuah ikon di Pulau Lombok, Indonesia. Berdiri sejak tahun 2017, hotel ini telah menjadi salah satu destinasi utama bagi wisatawan yang berkunjung ke pulau tersebut. Hotel Lombok Astoria terletak strategis di pusat Kota Mataram, Ibukota Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan menawarkan akses mudah ke berbagai objek wisata dan fasilitas penting lainnya.

Selain lokasinya yang strategis, Hotel Lombok Astoria juga terkenal karena fasilitasnya yang lengkap dan layanan yang ramah. Hotel ini menawarkan berbagai tipe kamar yang nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas modern, seperti restoran yang menyajikan masakan lokal dan internasional, kolam renang, spa, pusat kebugaran, serta ruang rapat dan acara untuk keperluan bisnis atau perayaan pribadi.

Di Lombok Astoria Hotel memiliki 2 restoran yaitu: *Malimbu Restaurant*, dan *Bale Tapas Restaurant*. Setiap *Outlet Food & Beverage Service Departemen* tersebut mempunyai cara penyajian yang berbeda seperti contohnya pada *Malimbu Restaurant*

Malimbu Restaurant merupakan salah satu restoran spesialis sarapan yang menyajikan berbagai hidangan khas Indonesia. *Restaurant* ini merupakan bagian dari Lombok Astoria Hotel dan dikenal dengan desain interiornya yang mewah dan elegan. *Malimbu Restaurant* menawarkan dua jenis pilihan menu, yaitu *buffet* yang beragam serta menu *à la carte*. Pelayanan yang diterapkan di restoran ini bersifat *self-service*, di mana para tamu dipersilakan untuk mengambil sendiri

makanan yang diinginkan dari *area buffet* yang telah disiapkan. Meskipun telah mengalami perubahan dan peningkatan selama bertahun-tahun, Lombok Astoria Hotel tetap mempertahankan reputasinya sebagai salah satu hotel terbaik di Pulau Lombok dan terus menjadi pilihan utama bagi wisatawan yang mencari pengalaman menginap yang menyenangkan dan memuaskan di pulau yang indah ini. Sedangkan bale tapas *restaurant* merupakan salah satu restoran yang menyediakan makanan dan minuman yang berbeda dengan malimbu *restaurant*, di bale tapas restaurant ini lebih spesial dibandingkan malimbu *restaurant* yang hanya menyediakan makanan dan minuman khas Indonesia, di bale tapas *restaurant* terdapat menu khas dari luar yang dibuat oleh para chef disana, seperti minuman beralkohol, mocktail dan cocktail dan terdapat makanan yang tidak ada di menu malimbu restaurant seperti steak, aneka dessert dan perseafoodan.

Terdapat beberapa penulis yang sebelumnya telah mengangkat topik serupa. Tugas Akhir pertama dilakukan oleh (Ni Made Oca Riatni 2023) dengan judul "*Pelayanan Buffet Breakfast oleh Pramusaji di The Rooftop Restaurant The One Legian*". Selanjutnya, topik yang serupa juga diangkat oleh (Artana 2024) melalui tugas akhir berjudul "*Pelayanan Buffet Breakfast oleh waiter/waitress di Tanadewa Resort And Spa*".

Perbedaan tugas akhir ini dengan dua penelitian sebelumnya terletak pada lokasi hotel, pendekatan penanganan, dan jenis tamu yang menjadi fokus. Penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada tahap pelayanan saja, sedangkan dalam tugas akhir ini dianalisis dua tahap, yaitu tahap persiapan dan tahap pelayanan. Selain itu, fokus pelayanan dalam penelitian ini lebih diarahkan kepada tamu mancanegara

yang ditangani oleh waiter/waitress di *Malimbu Restaurant*.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penulisan tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh *Waiter/Waitress* Pada *Malimbu Restaurant* Di Hotel Lombok Astoria”. Dengan adanya Tugas Akhir ini, penulis berharap agar tugas ini dapat menjadi gambaran betapa pentingnya peran seorang *waiter/waiters* di sebuah restoran

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh *Waiter/Waitress* Pada *Malimbu Restaurant* Di Hotel Lombok Astoria.
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh seorang *waiter/waiters* dalam Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh *Waiter/Waitress* Pada *Malimbu Restaurant* Di Hotel Lombok Astoria dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh *Waiter/Waitress* Pada *Malimbu Restaurant* Di Hotel Lombok Astoria adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dan mamnfaat penulisan tugas akhir ini dengan judul Pelayanan *Breakfast Buffet* oleh *Waiter/waitess* di *Malimbu Restaurant* Lombok Astoria Hotel.

- a. Mendeskripsikan Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh *Waiter/Waitress* Pada *Malimbu Restaurant* Di Hotel Lombok Astoria?
- b. Menjelaskan kendala apa saja yang dihadapi oleh seorang *waiter/waiters* dalam menanagani pelayanan *Breakfast Buffet* dan cara mengatasinya.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Porogram Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 3) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani pelayanan *Breakfast Buffet* oleh seorang *Waiter/Waitress*.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang

nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *Breakfast Buffet* oleh seorang *Waitres/Waiterss*

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Metode observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses pelayanan *Breakfast Buffet* oleh *Waiter/Waitress* di Lombok Astoria Hotel.
- b. Metode wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan tentang pelayanan *Breakfast Buffet* di Malimbu *Restaurant* Lombok Astoria Hotel.
- c. Studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti buku, jurnal kepariwisataan, dan internet. Data dari studi literatur meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian

Food and Beverage Service, serta pelayanan Breakfast Buffet di *Malimbu Restaurant*.

2. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah penggabungan antara metode formal dan informal sebagai berikut:

- a. Metode informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata biasa.
- b. Metode formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda- tanda seperti tabel, foto, dan lainnya.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *Buffet Breakfast* oleh *waiter/waitress* Malimbu *Restaurant* Lombok Astoria Hotel maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *waiter/ waitress* melakukan tiga tahap pokok yaitu:

1. Tahapan Persiapan (*preparation*)

Tahapan ini penting dilakukan untuk memperlancar kegiatan yang akan dilakukan, adapun persiapan yang dilakukan yaitu persiapan diri dan persiapan operasional

2. Tahapan Pelayanan (*serving*)

Tahapan ini yaitu memnyambut dan memberi salam kepada tamu, mengecek ketersediaan makanan, minuman dan peralatan seperti *chinaware* dan *cutleries* di meja *buffet* dan juga melayani pembayaran

3. Tahap penutup (*closing*)

Tahapan ini terdiri dari melakukan *last call* kepada tamu dan melakukan *celar up* di meja *buffet*.

Dalam memberikan pelayanan *Buffet Breakfast* tentunya tidak terlepas dari kendala yang dihadapi seorang *waiter/waitress* diantaranya :

1. Terbatasnya jumlah peralatan makan, hal ini bisa di atasi seorang *waiter/waitress* dengan cara menambahkan peralatan makan, mencuci dan

mempolish peralatan disela sela waktu *breakfast* , selain itu pihak manajemen dapat menambahkan jumlah peralatan pada saat musim ramai.

2. Keterlambatan pelayanan akibat makanan yang akan disiapkan memakan waktu yang cukup lama, hal ini bisa diatasi dengan cara memberikan pelatihan kepada *staff kitchen* dan *restaurant* untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam proses memasak dan pelayanan. Selain itu penggunaan teknologi dalam system pemesanan dapat membantu mempercepat komunikasi antara *waiter/waitress* dengan *staff kitchen*, sehingga pesanan dapat diproses dengan lebih cepat.

B. Saran

Setelah melakukan praktik kerja lapangan selama 6 (enam) bulan di Malimbu Restaurant Lombok Astoria Hotel, penulis banyak menemukan pengalaman, khususnya dalam bidang *Food and Beverage Service*. Melalui pengalaman ini, penulis hendak menyampaikan beberapa saran yang bertujuan meningkatkan pelayanan Buffet Breakfast kepada tamu ,yaitu sebagai berikut:

1. Pada saat melayani tamu di malimbu *restaurant* dimana tamu harus menunggu cukup lama yang dikarenakan kurangnya peralatan makan dan untuk menghindari hal tersebut penulis menyarankan *waiter/waitress* dapat mencuci dan mempolish peralatan disela sela waktu breakfast dan dari pihak manajemen hotel sekiranya bisa menambahkan peralatan makan untuk mengantisipasi kekurangan disaat musim ramai.

2. Pada saat keterlambatan pelayanan akibat makanan yang disiapkan cukup lama, dapat dihindari dengan memberikan pelatihan yang tepat kepada *staff kitchen* dan *restaurant* guna untuk lebih meningkatkan pelayanan. Selain itu penggunaan teknologi dalam system pemesanan dapat membantu mempercepat komunikasi antara *staff restaurant* dengan *staff kitchen*, sehingga pesanan dapat diproses dengan lebih cepat dan meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara team juga sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pesanan dapat ditangani dengan lebih baik dan tepat waktu.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi Patria, Syafei Narim. 2011. "RESTORAN."
- Artana, I Kadek. 2024. "Tugas Akhir Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Waiter/s Di Tanadewa Resort and Spa."
- Atmaja, I Nyoman Pratama Surya, Bondan Pambudi, and Miko Andi Wardana. 2023. "Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Berbasis Menu Engineering Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restoran." *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis* 2 (5): 1206–24. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.428>.
- Dwi Insani, Yuda, and Ramdani Setiyariski. 2020. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann." *Jurnal Kajian Pariwisata* 2 (1): 13–28. <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>.
- Huda, Samsul, and Jati Nurcahyo. 2015. "Upaya Food & Beverage Product Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Hotel Grand Aston Yogyakarta." *Khasanah Ilmu* VI (1): 45–55. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/viewFile/524/416>.
- Ngibad, Khoirul. 2018. "Fungsi Menu-Menu Microsoft Word 2013," no. 2002: 1–16.
- Ni Made Oca Riatni. 2023. "Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Di The Rooftop Restaurant The One Legian Hotel." *Diss. Politeknik Negeri Bali*.
- Noviastuti, Nina, and Widyartama Rahardian. 2022. "KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITREES DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI SERUNI COFFEE YOGYAKARTA." *JURNAL NUSANTARA* 5 (2): 6–12.
- Paramita, Meryana Santya, Wike Agustin Prima Dania, and Dhita Morita Ikasari. 2014. "Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) Dan Six Sigma (Studi Kasus Pada 'Restoran Dahlia' Pasuruan)." *Jurnal Industria* 4 (3): 102–15.

- Polisda, Yen. 2021. "Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse." *Jurnal Pariwisata Bunda* 2 (1): 21–35.
- Ramadhani, Hadara. 2021. "ANALISIS MENU DENGAN PENDEKATAN MATRIKS DI EBONI RESTAURANT AKHSAYA HOTEL KARAWANG , JAWA BARAT MENU ANALYSIS WITH MATRIX APPROACH AT EBONI RESTAURANT AKHSAYA HOTEL KARAWANG , WEST JAVA Karawang Jawa Barat Yaitu Hotel Akhsaya" 5 (2).
- Solikihin, ahmad. 2014. "Upaya Meningkatkan Pelayanan Restoran Dalam Melayani Tamu Di Jogjakarta Plaza Hotel." *Jurnal Khasanah Ilmu* V (1): 1–7.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>.
- Suwarno, Yogo, Rita Laksmitasari, and Karwa Widyawati. 2018. "Perancangan Hotel Bintang Tiga Dengan Konsep Hospitality Di Jakarta Selatan." *Jurnal Desain* 5 (01): 53. <https://doi.org/10.30998/jurnaldesain.v5i01.2179>.
- Wahjono Soekotjo, Lilik Astuti. 2020. "Vol 2 No 1 September 2020 Vol 2 No 1 September 2020 Page 2." *Jeams* 2 (1): 1–14.
- Wahyuni, Ida Ayu Putu Padma Sri Wahyuni, and I Putu Gede Parma. 2020. "Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali." *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* 3 (1): 20. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>.