TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEAFOOD FESTIVAL OLEH PRAMUSAJI DI CLAY CRAFT RESTAURANT RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Aditya Pradana

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEAFOOD FESTIVAL OLEH PRAMUSAJI DI CLAY CRAFT RESTAURANT RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Aditya Pradana
NIM 2215823096

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SEAFOOD FESTIVAL OLEH PRAMUSAJI DI CLAY CRAFT RESTAURANT RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

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

POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Aditya Pradana
NIM 2215823096

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan *Seafood Festival* Oleh Pramusaji Pada *Clay Craft Restaurant* Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Seafood Festival* Oleh Pramusaji Pada *Clay Craft Restaurant* Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, 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 inii, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.e Com 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.

POLITEKNIK NEGERI BALI

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M. Kom, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Made Adika Winawan, selaku Training Manager/Human Resource Manager Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
8. Seluruh Staff Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang memberikan bimbingan dan pengarahan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Nyoman Jiwadana dan Ibu Ni Made Rahduani Pendit, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 11 Agustus 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR……i
HALAMAN SAMPUL DALAM ii
HALAMAN PERSYARATAN TUGAS AKHIR.....iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS vii
KATA PENGANTAR xii
DAFTAR ISI xii
DAFTAR GAMBAR xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan dan Manfaat.....5
D. Metode Penulisan 7
BAB II LANDASAN TEORI……..9
A. Hotel……9
B. Pengertian Food and Beverage Department……..…….14
C. Restaurant……...15
D. Pengertian *Seafood Festival*……...21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN……23
A. Lokasi dan Sejarah Hotel……...23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel……..25
C. Struktur Organisasi……36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN……...38
A. Penyajian Hasil Pelayanan Seafood Festival Oleh Pramusaji Pada Clay Craft Restaurant Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa……...38
B. Kendala Dan Solusi Yang Dihadapi Saat Pelayanan Seafood Festival Oleh Pramusaji Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa……..…55
BAB V PENUTUP 59
A. Kesimpulan 59
B. Saran 60
DAFTAR PUSTAKA 62
LAMPIRAN

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa……...……...…....23
Gambar 3.2 Deluxe Room…….……28
Gambar 3.3 Junior Suite…….……....28
Gambar 3.4 Executive Suite…….……..29
Gambar 3.5 Loft Suite…….……...29
Gambar 3.6 Premier Loft Suite……..……30
Gambar 3.7 Presidential Suite…….……...31
Gambar 3.8 Clay Craft Restaurant……..……31
Gambar 3.9 Double Ikat Restaurant……..…..…32
Gambar 3.10 Pool Bar……..…..32
Gambar 3.11 Jungle Pool Bar……..…...32
Gambar 3.12 R Bar……...……..…...33
Gambar 3.13 Rooster Fish Beach Club……...……..…33
Gambar 3.14 Spa……....34
Gambar 3.15 Ballroom……...34
Gambar 3.16 Meeting Room……..35
Gambar 3.17 Infinity Pool……..……35
Gambar 3.18 Tree House Kids Club……..……35
Gambar 3.19 Fitness Center……..…….36
Gambar 3.20 Struktur Organisasi Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa..…...37
Gambar 3.21 Struktur Organisasi Food and Beverage Department……..….37
Gambar 4.1 Uniform Clay Craft…….……....39
Gambar 4.2 Center Piece…….…...39
Gambar 4.3 Menyiapkan Meja Tamu…….……40
Gambar 4.4 Meja Buffet…….41
Gambar 4.5 Greeting Guest……...…42
Gambar 4.6 Escorting The Guest…….…….....43
Gambar 4.7 Hidangan di Buffet…….....44
Gambar 4.8 Taking Order……...……45
Gambar 4.9 Serving The Food……..…….……46
Gambar 4.10 Check Back……..…….....46
Gambar 4.11 Crumbling Down……..…….…..47
Gambar 4.12 Dessert……..…….…..48
Gambar 4.13 Presenting The Bill……..……50
Gambar 4.14 Farewell……..….50
Gambar 4.15 Mengembalikan ke Store Room…..……51
Gambar 4.16 Mengembalikan ke Store Room…..……51
Gambar 4.17 Melakukan Polishing……..……51
Gambar 4.18 Napkin,……..……52

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar..... 25
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar.....26
Tabel 3. 3 Ballroom dan Meeting Room.....26
Tabel 3. 4 Paket SPA dan Rekreasi.....27

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa resmi dibuka pada tahun 2018 sebagai bagian dari portofolio hotel mewah Marriott International, yaitu jaringan perhotelan global yang juga menaungi properti ternama lainnya di Bali seperti The Ritz-Carlton Bali, The St. Regis Bali Resort, dan The Westin Resort Nusa Dua Bali. Terletak di kawasan Bukit Peninsula, properti ini dirancang untuk memadukan kemewahan modern dengan sentuhan budaya Bali yang autentik, yaitu dengan menggabungkan konsep arsitektur kontemporer yang dipadukan dengan elemen dekorasi khas Bali seperti ukiran tradisional, material batu alam, serta penggunaan kain bermotif Bali pada interiornya. Dengan konsep modern tropis, elemen khas seperti material lokal, ornamen tradisional, dan lanskap alami semakin memperkaya desainnya. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki total 208 kamar, termasuk 1 Presidential Villa yang menawarkan pemandangan indah ke arah Samudera Hindia dan Bukit Peninsula.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki dua *restaurant* dan tiga bar, yaitu Clay Craft *Restaurant* dan Double Ikat *Restaurant.* Clay Craft *Restaurant* merupakan *all day dining* yang menyajikan *western food* dan *Indonesian food*. Clay Craft *Restaurant* juga memberikan *speacial treatment* untuk *event* tertentu seperti *Steak Night* dan *Seafood Festival*. Double Ikat *Restaurant* yang menyajikan *Indonesian food* yang disajikan khusus untuk *dinner* dan juga memiliki *event* khusus yaitu *Barbeque by the Pool* dan Rasa

Nusantara. *Pool Bar* menyajikan seluruh pilihan minuman bagi tamu, termasuk minuman beralkohol dan non-alkohol, Semua minuman dari kedua outlet, termasuk Clay Craft *Restaurant* dan Double Ikat *Restaurant*, diproduksi dan disiapkan di *Pool Bar*.

Clay Craft *Restaurant*, salah satu *restaurant* utama di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, menawarkan pengalaman kuliner berkelas dengan konsep dapur terbuka yang unik, menggabungkan masakan western dan Indonesian food menggunakan bahan-bahan segar lokal yang diolah dengan teknik modern. Dengan desain *interior* bergaya modern tropis yang dipadukan dengan sentuhan artistik khas Bali, Restaurant ini menciptakan suasana yang elegan dan nyaman, ideal untuk bersantap dalam suasana santai maupun acara formal. Dengan jam operasional dari pukul 06.30 WITA hingga 23.00 WITA, pemandangan Bukit Peninsula yang memukau semakin menambah daya tarik Restaurant ini, memberikan pengalaman bersantap yang tak terlupakan bagi para tamu. Selain menyajikan hidangan berkualitas tinggi, Clay Craft Restaurant juga dikenal dengan dua promosi utamanya, yaitu Steak Night dan Seafood Festival. Pada Steak Night, tamu dapat menikmati pilihan steak premium seperti tenderloin, ribeye, dan sirloin yang dimasak sesuai preferensi tingkat kematangan, dilengkapi dengan aneka saus khas seperti mushroom sauce, black pepper sauce, atau garlic butter sauce, serta pelengkap seperti mashed potato, grilled vegetables, dan salad segar. Sementara itu, Seafood Festival menyajikan beragam hidangan laut segar seperti lobster, udang, kepiting, kerang, dan ikan, yang diracik dengan saus seperti lemon herb dan garlic butter. Selain menyuguhkan hidangan lezat, restoran ini juga

POLITEKNIK NEGERI BALI

menawarkan suasana tropis yang elegan dengan pemandangan Bukit Peninsula yang memukau, memberikan pengalaman makan yang sempurna baik pada siang hari dengan cahaya alami maupun pada malam hari yang romantis. Dengan pelayanan ramah dan suasana yang berkelas, Clay Craft *Restaurant* menjadi destinasi kuliner yang tak hanya memuaskan selera tetapi juga menciptakan pengalaman yang berkesan bagi setiap tamunya.

Seafood Festival di Clay Craft *Restaurant* adalah acara makan malam spesial yang diadakan setiap Hari Sabtu, di mana tamu dapat menikmati aneka hidangan laut segar dalam berbagai varian olahan dengan harga IDR 495.000++/person. Beragam pilihan seafood premium seperti lobster, udang, kepiting, kerang, dan ikan disiapkan dengan berbagai teknik memasak, mulai dari dipanggang, dikukus, hingga digoreng dengan bumbu khas. Hidangan ini diperkaya dengan pilihan saus seperti garlic butter, lemon herb, dan black pepper. Proses penyajiannya semakin menarik dengan adanya live cooking station, di mana tamu dapat memilih sendiri seafood favorit mereka dan menyaksikan langsung para koki memasaknya dengan teknik yang tepat. Selain menghadirkan kelezatan hidangan laut, Seafood Festival menawarkan pengalaman bersantap dalam suasana elegan dengan pemandangan Bukit Peninsula yang indah serta alunan musik yang menambah kenyamanan. Bagi tamu yang tidak menginap di hotel, tetap dapat langsung datang untuk menikmati acara ini tanpa harus melakukan reservasi terlebih dahulu, sehingga semakin praktis dan mudah diakses. Dengan kualitas hidangan yang premium, suasana elegan, dan pengalaman kuliner yang lengkap, harga tersebut sangat sepadan untuk sebuah pengalaman bersantap berkelas. Acara ini menjadi

POLITEKNIK NEGERI BALI

pilihan tepat bagi pecinta seafood yang ingin menikmati hidangan berkualitas dalam suasana tropis yang menawan.

Jika dibandingkan dengan dua tugas akhir sebelumnya yang membahas tentang pelayanan *buffet dinner*, seperti yang disusun oleh (Paryati et al., 2023)yang berjudul Pelayanan Archipelago *Buffet Dinner* oleh Pramusaji di Tabia *Restaurant*, The Westin Resort and Spa Ubud, Bali, tugas akhir ini menguraikan proses pelayanan *buffet dinner* oleh pramusaji di Tabia *Restaurant*, termasuk tahapan persiapan, pelaksanaan, dan penanganan kendala yang dihadapi selama operasional. Kendala yang diidentifikasi meliputi keterbatasan peralatan dan koordinasi antar staf, serta solusi yang diterapkan untuk mengatasinya. Sementara itu, tugas akhir lainnya yang disusun oleh (Wartini et al., 2023). yang berjudul Pelayanan Dinner Buffet oleh Waiter/Waitress di The Café *Restaurant* padas Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali, menyoroti cara memberikan pelayanan *dinner buffet* oleh *waiter/waitress*, serta kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya saat melayani tamu *dinner buffet* di The Café *Restaurant*. Namun, dalam tugas akhir kali ini, pembahasan akan difokuskan pada pelayanan *buffet dinner* dalam konteks yang berbeda, yaitu pada *Seafood Festival* di Clay Craft *Restaurant*, Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

Fokus utama Tugas Akhir ini adalah bagaimana pramusaji memberikan pengalaman bersantap yang lebih istimewa dan interaktif kepada tamu melalui pelayanan yang responsif, pengisian ulang hidangan yang tepat waktu, serta keterampilan dalam menjelaskan berbagai pilihan hidangan laut yang tersedia. Selain itu, pelayanan dalam *Seafood Festival* juga melibatkan koordinasi yang

POLITEKNIK NEGERI BALI

baik antara pramusaji dan tim dapur untuk memastikan bahwa makanan selalu tersaji dalam kondisi terbaik. Dengan demikian, Tugas Akhir ini akan memperlihatkan variasi dalam pelayanan *buffet dinner*, yang tidak hanya berfokus pada kelancaran operasional, tetapi juga pada bagaimana pramusaji dapat memberikan pengalaman berkesan pada tamu dalam menikmati hidangan laut yang berkualitas tinggi dalam suasana yang eksklusif. Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut, diambil judul tugas akhir "Pelayanan Seafood Festival Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa".

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pelayanan Seafood Festival Oleh Pramusaji Di Clay Craft *Restaurant* Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa ?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasi dalam proses Pelayanan Seafood Festival Oleh Pramusaji Di Clay Craft *Restaurant* Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. ?

POLITEKNIK NEGERI BALI

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Seafood Festival Oleh Pramusaji Di Clay Craft *Restaurant* Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

   Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

   a. Mendeskripsikan bagaimana pelayanan *Seafood Festival* oleh pramusaji pada Clay Craft *Restaurant* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
   b. Menjelaskan kendala yang dihadapi dan cara mengatasi oleh Pramusaji saat Pelayanan Seafood Festival Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

2. Manfaat

   Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

   a. Mahasiswa
      1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
      2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani Pelayanan Seafood Festival Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

   b. Politeknik Negeri Bali
      1) Menjadi bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.
      2) Menjadikan pembanding bagi mahasiswa dan dosen untuk menyusun dan mengembangkan ide dalam penulisan tugas akhir.

POLITEKNIK NEGERI BALI

c. Perusahaan Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

1) Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *seafood festival* oleh pramusaji pada Clay Craft *Restaurant* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

2) Dapaat menjadi alternatif solusi atas permasalahan serupaa yg terjadi di hotel lain

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode Observasi adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau prilaku objek sasaran. Melalui jenis metode observasi tersebut penulis melibatkan diri sendiri secara langsung untuk mengumpulkan data dengan teknik mencatat data yang diperlukan selama melakukan praktek kerja lapangan yang berkaitan dengan Pelayanan Seafood Festival Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

POLITEKNIK NEGERI BALI

b. Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung antara penulis dan narasumber yang dianggap memiliki informasi relevan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada staf atau pramusaji yang terlibat langsung dalam pelayanan *Seafood Festival* di *Clay Craft Restaurant*, Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh data yang lebih mendalam mengenai prosedur pelayanan, tantangan yang dihadapi, serta strategi pelayanan yang diterapkan selama acara berlangsung

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah kajian teoritis dari beberapa referensi ilmiah dengan mengecek dan membaca ulang pustaka. Hasil penelitian pula akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang sudah ada. Studi pustaka adalah maka dapat dikatakan bahwa studi pustaka bisa mempengaruhi kredibilitas hasil penelitian yang dilakukan Studi Pustaka dilakukan dengan mencantumkan referensi yang berkaitan dengan pelayanan *seafood festival* oleh pramusaji di retoran.

POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penulisan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis proses pelayanan Seafood Festival oleh pramusaji di Clay Craft Restaurant. Data dianalisis

secara induktif, dengan fokus pada pemahaman makna dari fenomena yang terjadi.

Penyajian hasil dilakukan dengan narasi deskriptif, didukung tabel atau gambar jika diperlukan, tanpa mengedepankan generalisasi atau angka statistik.

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada Bab IV tentang pelayanan *Seafood Festival* oleh pramusaji di Clay Craft *Restaurant* Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, maka penulis dapat membuat kesimpulan bahwa

1. Pelayanan *Seafood Festival* oleh pramusaji di Clay Craft *Restaurant* dapat dibagi ke dalam beberapa tahapan yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap closing.
   a. Tahap Persiapan, yang meliputi persiapan diri, persiapan alat dan area restoran, serta persiapan buffet sesuai dengan standar operasional hotel.
   b. Tahap Pelaksanaan, yang meliputi *greeting*, *escorting the guest*, penjelasan buffet, pengambilan order minuman, *check back*, *crumbling down*, pengantaran dessert, penyajian tagihan, hingga *farewell* kepada tamu setelah selesai makan.
   c. Tahap Penutupan, yang meliputi pembongkaran dekorasi, pembersihan dan pengembalian peralatan buffet, penataan ulang meja untuk breakfast, polishing peralatan makan, dan penghitungan napkin kotor untuk dikirim ke laundry.

2. Kendala yang dihadapi dan solusi oleh penulis selama pengamatan di lapangan adalah sebagai berikut:
   a. Kendala Peralatan

      Kekurangan jumlah tong dan cutlery tertentu saat setup buffet, diatasi dengan pengecekan peralatan lebih awal dan menginformasikan bagian stewarding untuk segera menambah jumlah yang kurang.

POLITEKNIK NEGERI BALI

b. Kendala Koordinasi

Kurangnya komunikasi antar staf saat restoran dalam kondisi penuh tamu dapat diatasi dengan briefing singkat sebelum acara dimulai untuk menyamakan persepsi dan pembagian tugas yang jelas selain itu dapat melakukan komunikasi lewat handy talky.

a. Kendala Ketersediaan Meja Buffet Portable

Terkadang meja buffet portable yang dibutuhkan tidak tersedia di store room utama dapat diatasi dengan melakukan pengecekan sehari sebelum acara agar meja yang dibutuhkan dapat dipindahkan terlebih dahulu ke lokasi terdekat.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama pelaksanaan *Seafood Festival* di Clay Craft *Restaurant*, Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, maka penulis menyarankan :

1. Disarankan agar pihak restoran melakukan pengecekan rutin dan inventarisasi peralatan buffet seperti tong dan cutlery yang sering digunakan. Hal ini bertujuan untuk memastikan kelengkapan peralatan sebelum acara dimulai. Penambahan jumlah peralatan cadangan juga perlu dipertimbangkan untuk menghindari kekurangan saat acara berlangsung.
2. Pihak manajemen restoran sebaiknya memperkuat koordinasi antarstaf, khususnya saat jam sibuk atau peak hours. Hal ini dapat dilakukan melalui briefing rutin sebelum acara, serta penggunaan alat komunikasi internal seperti

POLITEKNIK NEGERI BALI

handy talky atau grup pesan instan agar informasi dapat tersampaikan dengan cepat dan jelas.

3. Melengkapi ketersediaan peralatan buffet guna menunjang kelancaran operasional serta melakukan pengecekan ketersediaan meja buffet portable secara rutin sebelum acara berlangsung agar tidak terjadi keterlambatan akibat harus mencari ke store room kedua yang lokasinya cukup jauh.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Andani, D. K. T., & Sinaga, F. (2024). Analisa Taking Order dalam Peningkatkan Kinerja Pramusaji. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, *3*(3), 413–418.

Diza, F., Moniharapon, S., & Imelda, W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *4*(1).

Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, *4*(1), 10–21.

Harahap, L. R., Anggraini, R., Ellys, E., & Effendy, R. Y. (2021). Analisis rasio keuangan terhadap kinerja perusahaan PT Eastparc Hotel, Tbk (masa awal pandemi COVID-19). *COMPETITIVE Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *5*(1), 57–63.

Hendriyati, L., & Santoso, I. B. (2021). Strategi Pemasaran Food and Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, *4*(1), 60–72.

Intishar, N., Sartika, D. T., & Khaeriah, R. H. M. K. (2025). PENGARUH SEQUENCE OF SERVICE TERHADAP KEPUASAN TAMU RESTORAN AROMATICA DI HOTEL THE 101 JAKARTA AIRPORT CBC. *WisataMuh (Journal of Tourism)*, *4*. https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg

Ishak, R. P., & Azizah, S. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Whiz Prime Hotel Malang. *Bogor Hospitality Journal*, *6*(1).

Julita, R. (2018). Sistem Pakar Pemilihan Menu Makanan Berdasarkan Penyakit Dan Golongan Darah. *Pseudocode*, *5*(1), 56–67.

Kusumowardhani, W. (2022). Potensi Wisata Kuliner Makanan Sehat Seafood. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, *18*(1), 68–73.

Paryati, A. A. A. I. E., Arjana, I., & Aryawungsu, I. B. M. (2023). Pelayanan Archipelago Buffet Dinner Oleh Pramusaji di TABIA Restaurant The Westin Resort And SPA UBUD, BALI. *Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Bali*.

prima Softian, E., Putra, T., & Wulansari, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, *2*(2), 150–155.

Purwandaru, P., Kartikasari, N. N., & Handoyo, G. C. (2021). Pendekatan Jinshin No Hana Dalam Implementasi Festival Online Di Kecamatan Delanggu. *ANDHARUPA: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, *7*(01), 13–27.

Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media.

Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur dan strategi peningkatan kualitas layanan di envy restaurant hotel holiday inn resort baruna bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, *3*(2), 51–57.

Siregar, Y. H., & Rahayu, S. (2018). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Menu Makanan bagi Anak dengan Metode Analitycal Hierarchy Process (AHP). *(JurTI) Jurnal Teknologi Informasi*, *2*(1), 24–31.

Soekotjo, W., & Astuti, L. (2020). Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Madiun). *JEAMS: Journal of Economic, Accounting and Management Science*, *2*(1), 1–14.

Sukmana, I. W. K. T. (2016). Faktor-faktor yang menentukan loyalitas karyawan di Hotel Adhijaya Sunset. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, *7*(1), 1–12.

Utama, I. P. W. J. (2019). Fasilitas Utama Hotel Resort Berdasarkan Civitas Pengelola Hotel Resort di Tabanan. *Seminar Nasional Arsitektur, Budaya Dan Lingkungan Binaan (SEMARAYANA)*, 123–134.

Wartini, N. K., Pamularsih, T. R., & Yudiartawan, I. W. Yudiartawan. (2023). *Pelayanan Dinner Buffet oleh Waiter/Waitress di The Café Restaurant pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali*.

Widyaningrum, L. T. C. (2020). Peranan Tenaga Casual Untuk Memperlancar Kinerja Food And Beverage Department Di Laras Asri Resort And Spa Salatiga. *Jurnal Visi Manajemen*, *6*(2), 73–84.

Yati, A., Mirza, M., & Burhan, N. (2021). Perancangan Hotel Bintang 4 Berbasis Syariah Islam Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur Dan Perencanaan*, *5*(4), 68–71.

POLITEKNIK NEGERI BALI