

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET *DINNER* OLEH *WAITTERS* DI
MALIMBU *RESTAURANT*
HOTEL LOMBOK ASTORIA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAIQ SALWA RIDWANA

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET *DINNER* OLEH *WAITTERS* DI
MALIMBU *RESTAURANT*
HOTEL LOMBOK ASTORIA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**BAIQ SALWA RIDWANA
NIM 2215903014**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUFFET *DINNER* OLEH *WAITTERS* DI MALIMBU *RESTAURANT* HOTEL LOMBOK ASTORIA

Laporan Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Diploma DIII Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Baiq Salwa Ridwana
NIM 2215903014**

**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 *Buffe Dinner Oleh Waitters Dimalimbu Restaurant Hotel Lombok Astoria* dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan dari penulisan laporan adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma 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.eCom selaku direktur yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti,SST. Par, selaku Ketua Jursan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M. Pd selaku Sekertariat Jurusan Pariwisata Politeknik negeri Bali yang telah memebrikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd, selaku Koordinator pendamping Program Studi D-III Perhotelan PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan

kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Parinita Politeknik Negeri Bali.

5. Solihin,S.S. Par., M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan berupa arahan, motivasi dan saran kepada penulis dalam tugas akhir.
6. Komariyuli Anwariyah, S.T., M.Kom. selaku dosen mpembimbing II yang telah memberikan bimbingan berupa arahan dan saran kepada penulis dalam tugas akhir ini.
7. Putu Erliyanti, selaku HRD Lombok Astoria yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk kegiatan *observasi* dan pengambilan data untuk penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh *Staff Food and Beverage Product* Lombok Astoria yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
9. Bapak Lalu Marhalan dan Ibu Fitrianti selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini
10. Teman teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Hal itu dapat terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia, karena tidak luput dari tidak kesempurnaan. Oleh karena itu, saran 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, 12 April 2025

penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR <i>TABEL</i>	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat	4
D. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel	10
B. <i>Food and Berverage Depertement</i>	12
1. Pengertian <i>Food And Beverage service</i>	13
2. Fungsi Dan Tujuan <i>Food And Beverage Servis</i>	13
C. Restorant	14
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	14
2. Tipe-Tipe <i>Restaurant</i>	15
3. <i>Waitter/Waitters</i>	15
4. Menu.....	17
5. Pelayanan.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Gambaran Umum Hotel Lombok Astoria	20
2. Sejarah Hotel Lombok Astoria	21
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Lombok Astoria Hotel	22
1. Bidang Usah	22
2. Fasilitas Hotel	24
C. Struktur Organisasi Lombok Astoria Hotel	25
BAB IV PEMBAHASAN	30

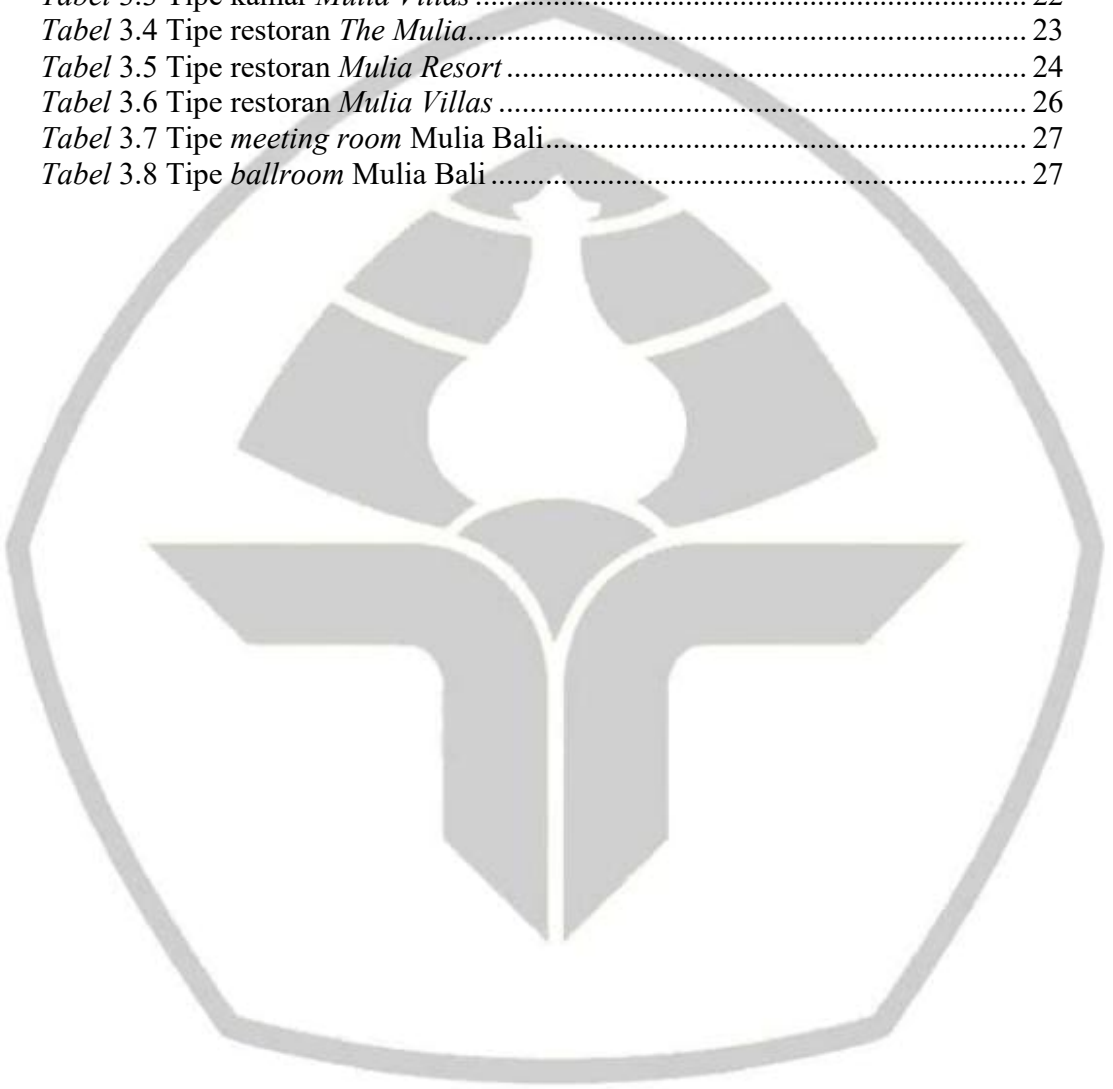
A. Prosedur Pelayanan <i>Buffe Dinner</i> Oleh <i>Waitters</i> Dimalimbu <i>Restaurant</i> Hotel Lombok Astoria.	30
1. Tahapan persiapan	31
2. Tahapan Tahapan pelayanan Tamu Sebagai Berikut:	33
3. Tahap penutup (<i>Clossing</i>).....	33
B. Kendala-kendala yang di hadapi Didalam Pelayanan <i>Buffet Dinner</i> Oleh <i>Waitter/Waitress</i> Di Hotel Lombok Astoria.	33
BAB V PENUTUP	38
A. Simpulan	38
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR *TABEL*

<i>Tabel 3.1</i> Tipe kamar <i>The Mulia</i>	22
<i>Tabel 3.2</i> Tipe kamar <i>Mulia Resort</i>	22
<i>Tabel 3.3</i> Tipe kamar <i>Mulia Villas</i>	22
<i>Tabel 3.4</i> Tipe restoran <i>The Mulia</i>	23
<i>Tabel 3.5</i> Tipe restoran <i>Mulia Resort</i>	24
<i>Tabel 3.6</i> Tipe restoran <i>Mulia Villas</i>	26
<i>Tabel 3.7</i> Tipe <i>meeting room</i> <i>Mulia Bali</i>	27
<i>Tabel 3.8</i> Tipe <i>ballroom</i> <i>Mulia Bali</i>	27



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo <i>The Mulia, Mulia Resort & Villas</i>	20
Gambar 3.2 <i>The Baron Suite</i>	28



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tuliskan judul lampiran	40
Lampiran 2 Tuliskan judul lampiran	41



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan di Indonesia terus berkembang pesat, seiring dengan meningkatnya sektor pariwisata yang menjadi salah satu penyumbang utama devisa negara. Di tengah persaingan yang semakin kompetitif, Hotel Lombok Astoria hadir sebagai salah satu hotel bintang empat yang menawarkan pengalaman menginap mewah dengan layanan yang berkualitas tinggi. Hotel ini menyediakan penyewaan kamar, layanan makanan dan minuman, serta penyewaan ruangan untuk rapat ataupun kegiatan lainnya. Hotel Lombok Astoria terletak di pusat kota Mataram, menjadikannya pilihan utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan fasilitas modern seperti kolam renang, pusat kebugaran, restoran internasional, dan ruang pertemuan, hotel ini berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan para tamu, baik untuk keperluan bisnis maupun liburan (Wijaya, 2025).

Food And Beverage Departement merupakan departement yang bertanggung jawab atas pengolahan , penyediaan, dan penyajian makanan dan minuman dimana hasil pemasukan kedua setelah kamar, pada suatu hotel adalah pendapatan yang dihasilkan dari penyediaan fasilitas makanan dan minuman.

Food And Beverage Departement terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama, yaitu *Food And Beverage Service*, dan *Food And Beverage Produk*. Lombok Astoria Hotel memiliki *Restaurant* dan Bar yaitu *Malimbu Restaurant* Hotel Lombok Astoria (Zaky, 2023).

Food And Beverage Service bertanggung jawab atas penyajian penjualan makanan yang di produksi oleh *Food And Beverage Product* kepada tamu hotel, untuk itu diperlukan kerja sama anatar departemen atau bagian mulai pengadaan bahan, proses penyediaan, sampai pelayanan. Sementara itu *Food And Beverage Product* adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyediaan dan pelayanan makana serta minuman kepada tamu (Pratiwi, 2023).

Malimbu *Restaurant* adalah restoran utama yang Ada di Hotel Lombok Astoria dibuka untuk menyediakan *breakfast,sunday lunch* dan *dinner*. Untuk kapasitas dari Malimbu *Restaurant* mampu menampung 420 pax. Malimbu *Restaurant* memiliki konsep *buffet* yang berbeda dari hotel lain yang menjadi ciri khasnya sendiri. Malimbu *Restaurant* menawarkan konsep international *buffet* yang berarti *all you can eat* yang setiap harinya akan ada masakan dari berbagai daerah dengan menu masakan yang berbeda. Restoran ini menyediakan berbagai jenis masakan mulai dari *Korean food, Chinese food, Thailand food, Indian food, Indonesian food, Western food, Japanese food*, serta *desserts station*. Di Malimbu *Restaurant* memiliki sistem *buffet* yang menyediakan berbagai makanan dari setiap daerah. Pada *Dessert station* ada *Chocolate Fondue*, dan es krim buatan sendiri beserta beragam kue yang lezat dan lembut. Menu makanan yang ada di Malimbu *Restaurant* akan diganti setiap harinya dengan menu yang lain kecuali menu utama yang ada di masing – masing *station* sehingga tamu tidak akan merasa bosan dengan menu *buffet* yang ditawarkan. Selain menawarkan *buffet* menu Malimbu juga menyediakan *a'la carte* menu untuk para tamu yang tidak mengambil *buffet*. Namun ketika ada tamu yang ingin memesan *a'la carte Waitters/Waitress* akan mengarahkan tamu terlebih

dahulu untuk melihat apa saja yang akan tamu dapatkan jika mengambil paket *dinner buffet*. Di *Malimbu Restaurant* akan lebih mengarahkan tamu untuk mengambil paket *dinner buffet* dibandingkan dengan *a'la carte* yang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan *dinner*. pada Dessert station ada *Chocolate Fondue*, es krim dan *sorbe* buatan sendiri beserta beragam kue yang lezat dan lembut.

Di dalam sebuah restoran peran seorang *Waitter* dan *Waitress* adalah untuk melayani tamu, memberikan kepuasan yang baik kepada tamu, dengan cara kerjasama yang baik dan bekerja dalam organisasi yang memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu, brbuat *efisien*, dan selalu mematuhi aturan atau peraturan yang di keluarkan oleh manajemen. Didalam melaksanakan pelayanan kepada tamu efesiensi kerja merupakan hal yang paling utama yang dipergunakan dalam melaksanakan pekerjaan, misalnya peralatan atau perlengkapan yang di gunakan, cara kerja, pelayanan kepada tamu hotel, hal ini adalah waktu yang di pergunakan dalam pelayanan dengan standar oprasional prosedur (Pratiwi, 2023).

Memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pada tamu dapat meningkatkan citra dari hotel dan restoran. Tamu yang merasa puas dengan pelayanan yang didapatkannya akan memberikan komentar yang baik dan positif, hal ini dapat meningkatkan ke ingginnan calon pelanggan yang ingin mencoba dan menikmati pelayanan yang diberikan oleh restoran.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir tentang “Pelayanan *Dinner buffet* Oleh *Waitter/ Waitress* di *Malimbu Restaurant* Pada Hotel Lombok Astoria”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan *Dinner buffet* Oleh *Waitter/ Waitress* di *Malimbu Restaurant* Pada Hotel Lombok Astoria?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi kendala yang dihadapi saat melayani tamu *dinner buffet* di *Malimbu Restaurant* Pada Hotel Lombok Astoria?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *Dinner buffet* Oleh *Waitter/ Waitress* di *Malimbu Restaurant* Pada Hotel Hotel Lombok Astoria.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a) Tugas Akhir ini digunakan untuk mengetahui pelayanan *Dinner Buffet Oleh Waiter/ Waitress* di *Malimbu Restaurant* Pada Hotel Hotel Lombok Astoria.
- b) Tugas Akhir ini digunakan untuk cara mengatasi kendala yang dihadapi saat melayani tamu *Dinner Buffet Oleh Waiter/ Waitress* di *Malimbu Restaurant* Pada Hotel Hotel Lombok Astoria.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat berguna sebagai media informasi dan referensi tambahan sebagai bahan bacaan di

perpustakaan untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam bidang pariwisata.

- 2) Hasil Tugas Akhir ini dapat dijadikan sumber referensi dan informasi bagi mahasiswa maupun dosen Politeknik Negeri Bali mengenai pelayanan *Dinner buffet* Oleh *Waitter/ Waitress* di Malimbu restoran pada Hotel Lombok Astoria.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Hasil penulisan Tugas Akhir ini dapat menjadi salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Lombok Barat.
- 2) Hasil Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk membandingkan teori yang telah didapat di kampus dengan pengalaman yang didapat di lapangan atau industri.

c. Bagi Hotel Lombok Astoria

- 1) Tugas Akhir ini diharapkan dapat dijadikan saran dan masukan tambahan bagi pihak hotel khususnya mengenai pelayanan *dinner buffet* oleh *Waitter/Waitress* di Malimbu restoran pada Hotel Lombok Astoria.

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 (Manalu., 2021).

a. Metode *observasi*

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran yang melibatkan diri sendiri secara langsung. Dalam melakukan *observasi* penulis langsung terlibat dalam pelayanan *dinner buffet* di Malimbu restoran pada Hotel Lombok Astoria, sehingga memperoleh hasil mengenai apa saja peralatan yang perlu disiapkan sebelum *dinner buffet* di mulai seperti *prepare side station*, *prepare drink list*, *wine list*, *ala carte* menu dan bill cover selain persiapan peralatan seorang *Waitter/Waitress* juga akan mengecek kesiapannya terlebih dahulu seperti mengecek penampilan dari ujung kaki hingga ujung rambut, mengecek perlengkapan yang harus dibawa seperti pulpen dan captain order. Ada pun langkah-langkah yang perlu dilakukan saat sudah melayani tamu yaitu ketika tamu sudah duduk di mejanya maka *Waitter/Waitress* harus menyapa tamu dan membawakan *drink list*/QR code, menjelaskan menu spesial apa saja yang dimiliki pada hari itu, memberikan kesempatan pada tamu untuk melihat *drink list*, *taking order drink* dan selalu take care kepada tamu hingga tamu itu selesai *dinner* (Wicaksono, 2025).

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan respondennya. Wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tanpa membuat naskah sebelumnya. Wawancara dilakukan secara langsung dengan tamu atau staff

mengenai pelayanan *dinner buffet* oleh *Waitter/Waitress* di *Malimbu Restaurant*. Adapun tanya jawab yang pernah dilakukan penulis dengan supervisor *Malimbu Restaurant* yaitu ibu Mutmainah dan bapak Eka Sedana Putra. Pertanyaan yang di ajukan yaitu, Bagaimana cara memberikan pelayanan *dinner buffet* oleh *Waitter/Waitress* di *Malimbu Restaurant* ? (Hardian arvin, 2025).

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, mencari dan mengutip buku atau sumber-sumber yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas yaitu mengenai *dinner buffet* oleh *Waitter/Waitress* di *Malimbu Restaurant*. Penulis mengumpulkan data dari Tugas Akhir sebelumnya di perpustakaan, mencari artikel dan jurnal serta data dari hotel yang berhubungan dengan penyusunan Tugas Akhir. Adapun beberapa buku dan jurnal yang dijadikan referensi penulis yaitu *Tata Hidang Makanan dan Minuman*, *Professional Waitter* Pramusaji Ahli, *Pariwisata dan Perhotelan*, *Excellent Hotel Operation*, *Manajemen Housekeeping Hotel*, *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*, *Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan*, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*, dan *Restoran dan Kegiatanya* (Hardian arvin, 2025).

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam Tugas Akhir ini yaitu metode informal dan formal. Dalam penyajian data informal disampaikan dengan kata-kata biasa yang saat dibaca dapat dimengerti dan

dipahami oleh pembaca, disamping data yang disampaikan juga disertakan dengan menyajikan data formal yaitu data yang disampaikan berupa *tabel*, foto, dan bagan sesuai dengan permasalahan yang dibahas serta menjelaskan bagaimana penanganannya (Desiana., 2025).

3. Metode dan Teknik Analisis Data.

Metode dan teknik analisa data yang dipakai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode dan teknik *deskriptif kualitatif* yaitu menganalisa, mengembangkan dan meringkas data dengan memaparkan atau menguraikan data secara detail atau selengkap-lengkapya mengenai (Desiana., 2025).



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *buffet dinner* oleh *Waitter/Waitteress* di *Malimbu Restaurant Hotel Lombok Astoria*, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *Waitter/Waitteress* melakukan tiga tahapan pokok yaitu:

1. Tahap persiapan (*preparing*)

Tahapan ini penting dilakukan untuk memperlancar kegiatan yang akan dilakukan, Adapun persiapan yang dilakukan *Waitter/Waitress* yaitu persiapan diri dan persiapan operasional.

2. Tahapan pelayanan (*serving*)

Tahapan ini yaitu menyambut dan memberikan salam kepada tamu, mengecek ketersediaan makanan, minuman dan piring dimeja *buffet*, dan melayani pembayaran.

3. Tahapan penutup (*closing*)

Tahapan ini terdiri dari melakukan last call dan melakukan clear up dimeja *buffet*. dalam memberikan pelayanan *Buffet Breakfast* tentunya tidak terlepas dari kendala yang dihadapi seorang *Waitter/Waitress* diantaranya: kendala dalam *buffet*" bisa merujuk pada berbagai tantangan yang terjadi saat menyelenggarakan atau menghadiri acara makan dengan sistem prasmanan (*buffet*).

Berikut beberapa kendala umum, baik dari sisi penyelenggara maupun tamu:

1. Kendala dari Sisi Penyelenggara

a. Penataan dan Alur

Alur pengambilan makanan tidak jelas → menyebabkan antrean panjang dan kepadatan. Meja *buffet* terlalu sempit atau tidak cukup banyak untuk jumlah tamu.

b. Ketersediaan Makanan

Makanan cepat habis → kurangnya estimasi porsi. Tidak ada refill atau keterlambatan pengisian ulang makanan. Makanan tidak cukup beragam untuk semua preferensi (misalnya: vegetarian, alergi makanan).

c. Higienitas

Makanan dibiarkan terbuka terlalu lama → mudah terkontaminasi. Kurangnya alat pelindung seperti penutup makanan atau sarung tangan bagi pramusaji.

d. Koordinasi Staf

Staf tidak cukup untuk menangani jumlah tamu. Kurang sigap dalam membersihkan meja atau mengganti makanan.

2. Kendala dari Sisi Tamu

a. Antrean Panjang

Banyak orang mengambil makanan sekaligus → waktu tunggu lama. Tidak ada sistem antrian yang rapi.

b. Ketidaktahuan Etika *Buffet*

Ada tamu yang mengambil terlalu banyak sekaligus (*food waste*). Beberapa orang menyentuh makanan langsung atau tidak menggunakan alat saji.

c. Kebersihan

Alat makan atau meja yang kotor. Makanan tumpah dan tidak segera dibersihkan.

1. Keterlambatan pengisian makanan akan mempengaruhi tingkat ekspektasi dan kesan minus kepada departemen bahkan terhadap perusahaan tersebut (Hotel) kemungkinan besar pelanggan akan menceritakan pengalaman mereka mengenai kualitas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan lain dimana yang sebelumnya berkehendak untuk berkunjung tapi malah sebaliknya. Hal-hal yang sering di keluhkan pelanggan tamu terhadap departemen *F and B service*. Keterlambatan dalam penambahan makanan pada *buffet* sehingga tamu menunggu terlalu lama. Hal ini terjadi dikarenakan kesibukan yang tidak terduga, seperti banyaknya tamu yang datang secara bersamaan serta dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengisian makanan pada *buffet*, kurangnya staf kekurangan yang bertugas untuk mengisi makanan sehingga dapat menyebabkan keterlambatan.
2. Kurangnya peralatan makan dapat menghambat pelayanan yang akan diberikan kepada tamu. *Restaurant* ini memiliki jumlah peralatan makan yang masih terbatas seperti *tea spoon, dinner knife, dinner spoon dan dinner fork*. Hal tersebut sering terjadi saat musim ramai dikarenakan *cutleries* yang sudah dipakai atau kotor belum dicuci. Untuk mengatasi hal tersebut *Waitter* dapat mencuci dan *meng-polish cutleries* di sela-sela waktu *dinner* selain itu pihak manajemen hotel dapat menambah jumlah *cutleries* untuk mengantisipasi kurangnya *cutleries* saat musim ramai.

B. Saran

1. 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 Dinner* kepada tamu, yaitu sebagai berikut: Pada saat melayani tamu, dimana tamu harus menunggu cukup lama yang dikarenakan kurangnya peralatan makan dan untuk menghindari hal tersebut penulis menyarankan *Waitter/Waitress* dapat mencuci dan mempolish peralatan disela sela waktu *Dinner* 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 dapur dan *Restaurant* guna untuk lebih meningkatkan pelayanan. Selain itu penggunaan teknologi dalam *system* pemesanan dapat membantu mempercepat komunikasi antara staff *Restaurant* dengan staf dapur, 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

- Atmaja, I. N. P. S., Pambudi, B., & Wardana, M. A. (2023). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Berbasis Menu Engineering Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1206–1224. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.428>
- Desiana, F. A., Maknun, J., & Yosita, L. (2025). Implementasi Model Pembelajaran *Project-Based Learning* dalam Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Siswa Pada Mata Pelajaran Konstruksi dan Utilitas. *Jurnal Pendidikan Vokasi Raflesia*, 5(2), 17–31. <https://doi.org/10.53494/jpvr.v5i2.502>
- Dinar Lestari, Anton Sujarwo, & Anita Sulistyawati. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Penyewaan Kamar Pada Hotel Suronegaran Purworejo. *Jurnal Infokam*, 19(2), 128–139.
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (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>
- Fakhrul Rizal, Sri Sundari, & Marisi Pakpahan. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Evaluasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aston Batam Hotel & Residence. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(1), 62–77. <https://doi.org/10.55606/makreju.v2i1.2604>
- Hardian, A., Sitepu, E., Mulyapradana, A., Sitopu, J. W., Wardono, B. H., Bina,

- U., Informatika, S., Agung, U. D., & Simalungun, U. (2025). *Indonesian Research Journal on Education*. 5, 1079–1085.
- Oktaviani, A., Afrinis, N., & Verawati, B. (2023). Hubungan Cita Rasa Dan Variasi Menu Makanan Dengan SisaMakanan Lunak Pada Pasien Rawat Inap Di Rsud Teluk Kuantan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 133–147.
- Pratiwi, N., Trimo Legowo, J., & Anandita, A. (2023). Penerapan Standard Hygiene Sanitasi Dan Keselamatan Kerja *Food And Beverage Service* Department Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan. *Mabha Jurnal*, 4(2), 112–119. <https://doi.org/10.70018/mb.v4i2.67>
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Wicaksono, H., Widiati, I. S., & Setiyawan, M. (2025). Pengembangan Multimedia Interaktif Model Simulasi Proses Pembuatan Batik Menggunakan Metode ADDIE. *JEKIN - Jurnal Teknik Informatika*, 5(1), 150–161. <https://doi.org/10.58794/jekin.v5i1.1009>
- Widyaningrum, B. C., & Anshory, B. J. (2025). Perancangan Interior Rumah Makan Ayam Bakar Klaten Miroso dengan Konsep Open Kitchen di Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Teknik Dan Desain*, 1(1), 53–61.
- Wijaya, Y. A. (2025). *Analisis Penerapan Income Audit Dalam Meningkatkan Akurasi Laporan Keuangan : Studi Kasus Hotel Kini Villa Sumbawa*. 5(2), 153–165. <https://jurnal.fe.unram.ac.id/index.php/risma/article/view/1935>

Zaky, M., Dwi Respati, R., & Dewi Sartika, T. (2023). Pengaruh Komunikasi Antara *Food And Beverage Service* dan Kitchen Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC. *Jurnal WisataMuh*.
https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg



POLITEKNIK NEGERI BALI