

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST INTERNATIONAL BUFFET
OLEH WAITER/ WAITRESS DI TAMAN WANTILAN
FOUR SEASONS RESORT BALI
AT JIMBARAN BAY**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Aura Memorabelia Bunga Arjuna

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST INTERNATIONAL BUFFET
OLEH WAITER/ WAITRESS DI TAMAN WANTILAN
FOUR SEASONS RESORT BALI
AT JIMBARAN BAY**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Aura Memorabelia Bunga Arjuna
NIM. 2215823138**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST INTERNATIONAL BUFFET OLEH WAITER/ WAITRESS DI TAMAN WANTILAN FOUR SEASONS RESORT BALI AT JIMBARAN BAY

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Aura Memorabelia Bunga Arjuna
NIM. 2215823138**

**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 Breakfast International Buffet di Taman Wantilan Four Seasons At Jimbaran Bay dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana Pelayanan Breakfast International Buffet Oleh Waiter/ Waitress Di Taman Wantilan Four Seasons esort Bali At Jimbaran Bay, 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:

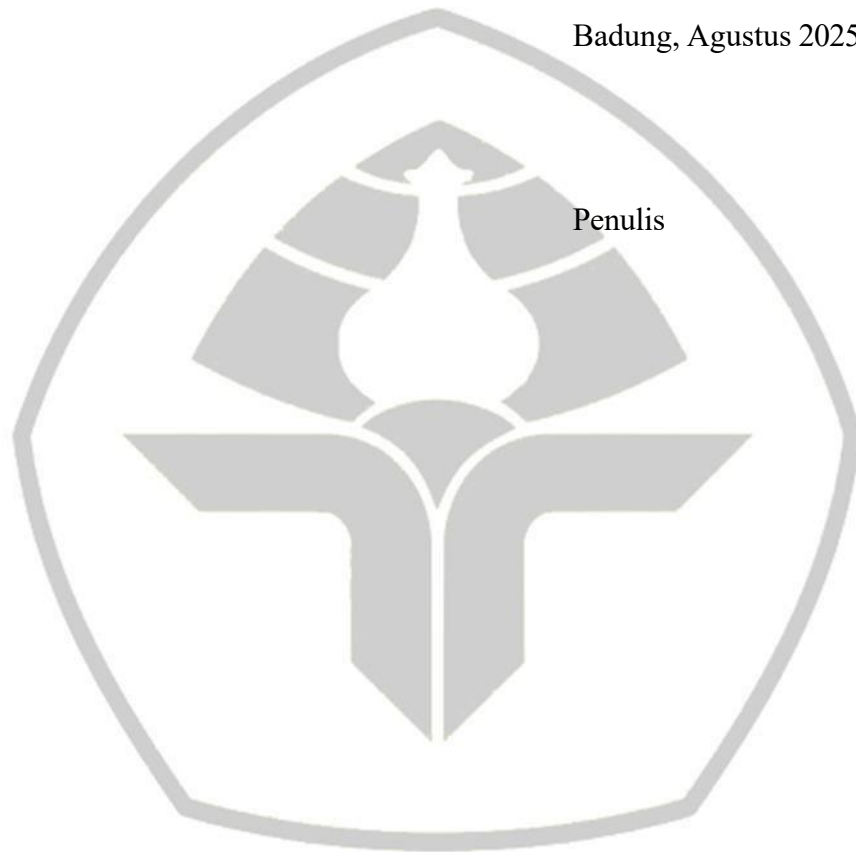
1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri 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 Kaprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si,Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Ag selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Ni Nyoman Muliani, selaku Training Manager/Human Resource Manager Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
8. Seluruh Staff Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Alm Bapak Hendrikus Willem Frederick Rijks dan Ibu Ni Kadek Sumiati Emiliana Rosa, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik penulis sedari kecil.
11. Saudara dan saudari penulis yang selalu menyemangati penulis untuk membuat Tugas Akhir ini.

12. Seluruh teman - teman yang selalu menemani penulis saat sedang susah maupun senang, terutama Ata, Hayu, Bintang, Panji, Gung Is, serta Aria.

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, Agustus 2025



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat	6
D. Metode Penulisan.....	7
E. Metode Analisis.....	8
F. Penyajian Hasil.....	8
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI	10
A. Resort	10
1. Pengertian Resort	10
2. Klasifikasi Resort	11
B. Food and Beverage Department.....	13
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	13
2. Klasifikasi Food and Beverage Department.....	14
C. Restoran	14
1. Pengertian Restoran	14
2. Jenis - Jenis Restoran	15
D. Waiter/ waitress	17
Pengertian Waiter/ waitress	17
E. Menu.....	17

1. Pengertian Menu	17
F. Pelayanan.....	20
1. Pengertian Pelayanan	20
BAB III	22
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi Hotel	22
B. Sejarah Hotel.....	22
C. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	25
D. Struktur Organisasi.....	30
BAB IV	36
PEMBAHASAN.....	36
A. Pelayanan Breakfast International Buffet Oleh Waiter/Waitress Di Taman Wantilan Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.....	36
1. Tahap Persiapan Diri	36
2. Persiapan lingkungan kerja	38
3. Persiapan alat.....	39
B. Kendala yang dihadapi dan solusi selama melaksanakan pelayanan	67
BAB V	68
PENUTUP	68
A. Simpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	19
Tabel 3.2 Restoran	21

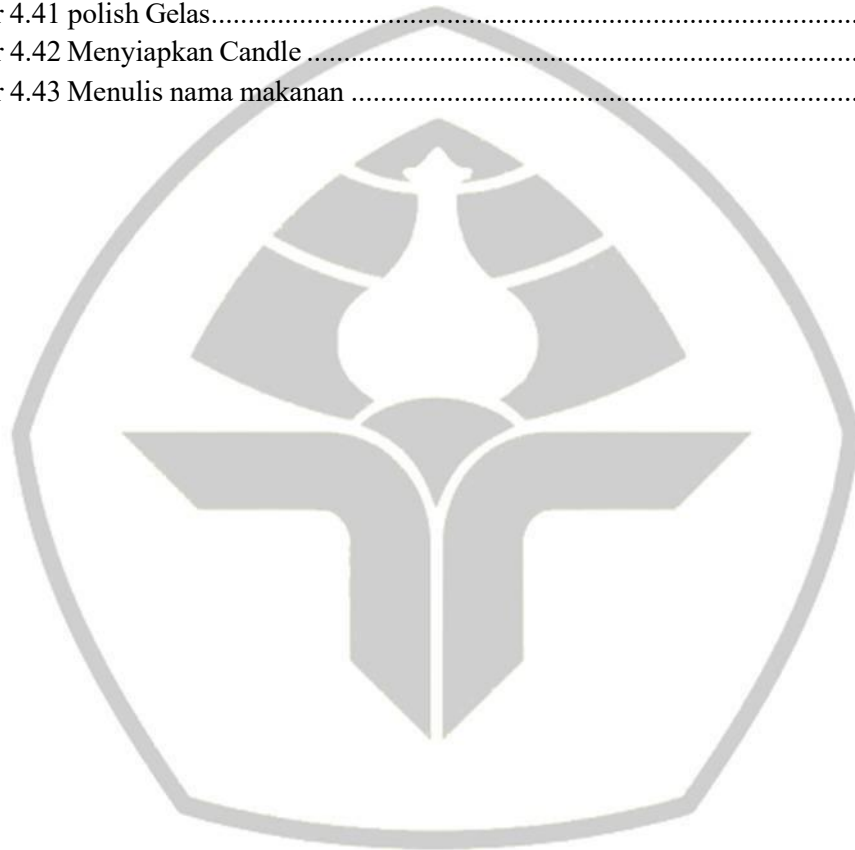


POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay.....	22
Gambar 3.2 Room Facilities Hotel Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay	27
Gambar 3.3 Taman Wantilan	28
Gambar 3.4 Healing Village Spa.....	28
Gambar 3.5 Bali GYM & Fitness.....	29
Gambar 3.6 Sundara Beach Club.....	30
Gambar 3.7 Coconut Grove	30
Gambar 3.8 Struktur Organisasi Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay	31
Gambar 3.9 Struktur Organisasi F&B Service Taman Wantilan di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.....	31
Gambar 4.1 Grooming.....	38
Gambar 4.2 Trolley.....	39
Gambar 4.3 Lap.....	40
Gambar 4.4 Sanitizer.....	40
Gambar 4.5 Spidol.....	41
Gambar 4.6 Thinner.....	41
Gambar 4.7 Food Tag.....	42
Gambar 4.8 Grinder.....	42
Gambar 4.9 Filter.....	43
Gambar 4.10 Biji kopi	43
Gambar 4.11 Alat pembuat kopi	44
Gambar 4.12 Milk jug.....	44
Gambar 4.13 Portafilter	45
Gambar 4.14 Tamper.....	45
Gambar 4.15 Juice Station Area.....	46
Gambar 4.16 juicer.....	46
Gambar 4.17 Cutting board.....	47
Gambar 4.18 Pisau	47
Gambar 4.19 Saringan	48
Gambar 4.20 Blender	48
Gambar 4.21 Gelas Jus	49
Gambar 4.22 Jar jus.....	49
Gambar 4.23 Sayur - sayuran	50
Gambar 4.24 Buah – buahan	50
Gambar 4.25 Plate	51
Gambar 4.26 Bowl.....	51
Gambar 4.27 Cutleries.....	52
Gambar 4.28 Water goblet.....	52
Gambar 4.29 Napkin	53
Gambar 4.30 Placemats	53
Gambar 4.31 Serving tong.....	54

Gambar 4.32 Serving spoon	54
Gambar 4.33 ice tong.....	55
Gambar 4.34 Reception area.....	56
Gambar 4.35 Pastry buffet station	57
Gambar 4.36 Area Restaurant.....	58
Gambar 4.37 <i>Taking beverage order</i>	59
Gambar 4.38 Presenting The Bill.....	64
Gambar 4.39 Re Set - Up the Table	65
Gambar 4.40 Polish Chinaware	65
Gambar 4.41 polish Gelas.....	66
Gambar 4.42 Menyiapkan Candle	66
Gambar 4.43 Menulis nama makanan	66



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali dikenal dengan keindahan alam, seni, budaya, dan spiritualitas yang kental. Bali menawarkan banyak sekali daya tarik, mulai dari pura, tari tradisional, musik tradisional, begitu banyak sekali pantai - pantai yang memukau, ditambah lagi keramah tamahan warga lokal menambah kesan baik bagi para turis yang datang ke Bali. Bali memiliki satu daerah kawasan yang memiliki keindahan yang tiada banding, yaitu Jimbaran.

Jimbaran sendiri terletak di Selatan Pulau Bali, Jimbaran dikenal akan pantainya yang tenang dan indah, kuliner *seafood* di dekat pantai, serta berbagai macam akomodasi mewah yang menawarkan ketenangan dan kenyamanan tamu yang menginap. Salah satunya yaitu Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay, merupakan *resort* mewah yang berarsitektur Bali modern, yang disetiap sudutnya memiliki ukiran Bali yang terlihat sangat megah, serta memiliki akses langsung untuk melihat pemandangan laut. *Resort* ini sangat mengedepankan kenyamanan para tamu yang menginap, maka dari itu, diperlukan berbagai macam departemen yakni departemen penunjang seperti *People and Culture*, Front Office Department, *Sales*, *Engineering*, *Housekeeping*, *Finance*, dan juga Food and Beverage Department.

Food and Beverage department juga dapat dibagi menjadi 2 yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage service* sendiri memiliki tanggung jawab mengenai pemberian pelayanan makanan dan minuman kepada tamu baik itu di *restaurant* maupun di kamar tamu. Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay memiliki 5 restoran yaitu diantaranya ialah Sundara Restaurant, Taman Wantilan, Alu, Jala, dan Telu. Taman Wantilan merupakan salah satu restoran di Four Seasons yang menggunakan 2 konsep yaitu *A'la Carte* menu dan *international buffet*.

Taman Wantilan Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay memiliki jam operasional untuk breakfast dimulai dari jam buka yaitu jam 06:30 AM sampai dengan 11:00 AM. Restoran ini memiliki keunikannya tersendiri, yakni menggunakan konsep *breakfast international buffet live cooking station*. Pada saat tamu datang, Waitress akan menjelaskan mengenai apa saja konsep, *buffet* serta makanan yang tersedia di Taman Wantilan restoran.

International buffet di Taman Wantilan itu sendiri memiliki berbagai jenis *station* di mulai dari *pastry*. Area *pastry* memiliki dua *section* yaitu *section gluten free* yang dimana diperuntukan untuk tamu yang tidak dapat mengonsumsi produk yang mengandung gluten karena berbagai alasan kesehatan seperti alergi, dan ada *section* biasa atau *section* dengan berbagai macam *dietary* dengan kandungan *gluten* didalamnya. Pada *pastry* sendiri, terdapat terdapat berbagai macam *dessert* seperti berbagai macam bread contohnya seperti *sour dough*, *rye toast*, *white toast*, *croissant* dengan berbagai macam rasa, ada *slice fresh fruit* seperti buah *pineapple*, *starfruit*, *dragon fruit*,

watermelon, honeydew, snake fruit, dan lain – lain, kemudian terdapat berbagai macam susu, frozen yogurt serta terdapat menu setiap hari yang dapat dipesan seperti *waffle, pancake, crepe*, dan juga *France toast* dengan berbagai farian topping yang dapat dipilih. *Station* kedua yaitu *Indian station*, pada *Indian station* itu sendiri juga terdapat ciri khas makanan dari negara lain contohnya seperti Negara Jepang menyajikan sushi, Negara China menyajikan berbagai macam jenis mie seperti *egg noodle, squid noodle, spinach noodle, glass noodle, dan rice noodle*, dan juga Mediterranean yang menyajikan berbagai jenis keju dengan banyak jenis selada. *Western station* merupakan *station* ketiga yang tidak jauh berbeda dengan *Indian station*, *Western Station* juga memiliki makanan dari beberapa daerah seperti Bali, Thailand dan juga Eropa. *Station* yang terakhir yang tidak kalah menarik adalah *juice station*, jadi *juice station* di taman wantilan ini menjual berbagai macam *juice* namun tidak hanya *juice* saja, melainkan terdapat juga minuman lain yang ditawarkan yakni seperti *smoothies, milkshake*, kelapa, *cold brew coffee*, dan juga *cold tea*. Selain memiliki konsep *international buffet*, Taman Wantilan juga memiliki keunikan lainnya, seperti, menggunakan sistem *live cooking* pada setiap *station* yang ada, jadi, selain tamu dapat menikmati beragam jenis hidangan dari manca negara, tamu juga dapat menyaksikan secara langsung dimulai dari tahap persiapan, proses memasak hingga pada saat penyajian makanan, Tidak hanya itu saja, tamu juga dapat memilih bahan makanan atau minuman yang akan diolah serta tamu bisa meminta tingkat kematangan atau tambahan bahan sesuai selera sehingga, hal tersebut dapat memberikan hiburan bagi tamu sekaligus rasa

percaya pada kualitas dan kesegaran dari bahan makanan yang digunakan. Pada tahapan ini, *runner buffet/ station* berperan penting dalam pemberian pelayanan yang dimulai dari menjelaskan makanan dan minuman yang tersedia di *buffet* tersebut, *taking order*, hingga mengantarkan pesanan tamu ke meja.

Terkait topik yang diangkat dalam tugas akhir ini, terdapat beberapa tulisan dari tugas akhir sebelumnya yang juga membahas topik serupa tentang pelayanan *buffet breakfast*, namun dengan beberapa perbedaan. Sebagai perbandingan, tulisan pertama yaitu, Menurut Agustina (2024) membahas mengenai pelayanan *buffet breakfast oleh waiter/ waitress* di Ayana Resort Spa and Bali, lebih melakukan pelayanan di area meja sedangkan pada Taman Wantilan, waiter/ waitress akan memberikan pelayanan di setiap *station* serta menjelaskan konsep dan isi buffet dengan detail. Selanjutnya, Tugas Akhir yang ditulis oleh Aristya (2024) membahas mengenai pelayanan *semi buffet breakfast* oleh pramusaji pada Seneng Restaurant di Hotel Omania Bisma Ubud. Pelayanan *semi buffet breakfast* ini memiliki beberapa tahapan, yang pertama, yaitu tahapan persiapan, dan tahapan pelaksanaan saja namun pada Taman Wantilan, ada beberapa tahapan yaitu tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan, dan juga tahap penutupan.

Berdasarkan fenomena yang berkembang, hal tersebut memberikan inspirasi bagi penulis untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Breakfast International Buffet* oleh Waiter/ Waitress di Taman Wantilan Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan breakfast international buffet oleh waiter/ waitress di Taman Wantilan Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan breakfast international buffet oleh waiter/ waitress di Taman Wantilan Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay, dan bagaimana cara mengatasi nya.



POLITEKNIK NEGERI BALI

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Breakfast International Buffet oleh Waiter/ Waitress di Taman Wantilan Four Seasons at Jimbaran Bay adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Menjelaskan bagaimana pelayanan breakfast international buffet oleh waiter/ waitress di Taman Wantilan Four Seasons at Jimbaran Bay.
- b. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi dalam pelayanan breakfast international buffet oleh waiter/ waitress di Taman Wantilan Four Seasons at Jimbaran Bay, dan cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan, Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Meningkatkan pemahaman bidang pelayanan *food & beverage* dengan mengetahui perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

b. Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini antara lain

- 1) Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa menjadi sumber informasi serta menjadi referensi untuk mahasiswa dan Politeknik Negeri Bali khususnya

dalam bidang *hospitality* agar memperluas praktikum mengenai bagaimana Pelayanan Breakfast International Buffet Oleh Waiter/ Waitress Di Taman Wantilan Four Seasons At Jimbaran Bay.

c. Four Season Resort Bali at Jimbaran Bay

- 1) Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitasnya dalam memberikan pelayanan kepada tamu khususnya dalam pemberian pelayanan breakfast international buffet.

D. Metode Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir ini terdapat beberapa metode penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan mencatat semua data, serta terjun langsung yang berkaitan dengan Pelayanan Breakfast International Buffet Oleh Waiter/ Waitress Di Taman Wantilan Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

- 1) Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara wawancara ataupun bertanya langsung kepada *staff service* yang ada di Taman Wantilan, Wawancara dilakukan kepada salah satu staff yang bernama Mbok Era selaku *learning coach* di Taman Wantilan. Wawancara yang dilakukan mengenai Bagaimana cara pelayanan breakfast international buffet oleh waiter/ waitress di Taman Wantilan Four Seasons Resort Bali at Jimbaran

Bay. Adapun beberapa contoh pertanyaan yang penulis tanyakan yaitu: apa saja menu - menu yang tersedia di buffet, peralatan yang harus disiapkan, apa saja bahan - bahan dari makanan yang ada di *buffet* agar pada saat tamu bertanya penulis dapat menjawab secara benar dan akurat serta tamu terhindar dari potensi terkena alergi.

2) Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data - data dari artikel, buku - buku, dan juga browser, yang berkaitan dengan pelayanan breakfast international buffet di Four Seasons dengan tujuan menambah kelengkapan data dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.

E. Metode Analisis

Teknik penulisan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah teknik deskriptif kualitatif, yaitu cara memaparkan dan menggambarkan dengan lengkap mengenai kondisi, situasi, dan permasalahan yang terjadi mengenai pelayanan breakfast international buffet oleh waiter/ waitress di Taman Wantilan Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

F. Penyajian Hasil

Menggunakan metode formal dan informal. Mode formal adalah metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data berupa gambar, foto, dan tabel. Metode informal adalah penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata kata atau berupa penjelasan yang

berkaitan dengan pelayanan breakfast international *buffet* oleh waiter/
waitress di Taman Wantilan Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada Bab I hingga Bab IV, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Breakfast International Buffet Oleh Waiter/Waitress di Taman Wantilan, Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay telah terlaksana dengan baik melalui tiga tahapan utama, yaitu: tahapan persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup.

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan meliputi grooming, penataan lingkungan kerja, dan pengecekan peralatan. Waiter/waitress hadir tepat waktu dengan seragam rapi sesuai standar hotel. Area kerja seperti meja, kursi, dan buffet station dibersihkan serta ditata sesuai prosedur. Peralatan makan, minum, live cooking, hingga kebutuhan tambahan seperti food tag, napkin, coffee machine, serta buah dan sayuran untuk juice station dipastikan bersih, lengkap, dan siap digunakan.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan pelayanan mencakup penyambutan tamu, mengantarkan ke meja, menjelaskan konsep buffet, mencatat pesanan minuman, melayani makanan dan minuman, menyesuaikan cutleries, membersihkan meja, menanyakan kepuasan tamu, menyajikan bill, mengucapkan terima kasih, serta melakukan re set-up meja. Pada tahap ini, keramahan, respons cepat, dan penguasaan product knowledge menjadi kunci utama keberhasilan.

3. Tahap Penutupan

Setelah tamu selesai sarapan, waiter/waitress menyajikan *bill* dengan sopan, memproses pembayaran, serta mengucapkan terima kasih dan salam perpisahan untuk menciptakan kesan positif. Meja kemudian dibersihkan dan ditata ulang, peralatan *dipoles*, *candle* dan *wine glass* disiapkan, *oshibori* dibuat, *food tag* dengan *dietary* ditempatkan, serta dilakukan *briefing* dan evaluasi harian.

Namun dalam proses Pelayanan *international buffet breakfast* terdapat beberapa hambatan yaitu pada saat pemberian pelayanan, Penulis menghadapi beberapa kendala seperti:

1. Keterlambatan penyajian makanan dari *live cooking station*.
2. Pesanan yang menumpuk di karenakan minimnya *runner* makanan sehingga hal tersebut yang menyebabkan tamu *complaint*.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan yang penulis hadapi, Adapun saran - saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Melakukan koordinasi antar *team service* maupun *kitchen*.
2. Menambah *runner* makanan, sehingga tidak akan lagi ada pesanan yang menumpuk.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Fatimah Umbarani (2024) Pelayanan *Buffet Breakfast Oleh Waiter/ Waitress* Di Ayana Resort Spa and Bali, Pembanding Tugas Akhir, 2024
- Aristya, I Nyoman Trisna (2024) Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* Oleh Pramusaji Pada Seneng Restaurant Di Hotel Omania Bisma Ubud, Pembanding Tugas Akhir, 2024
- Amanda, (2022) Peran Dan Tugas Admin Food and Beverage Service Pada Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, Klasifikasi Food and Beverage Department, 2022
- Anggraini & Utami. (2022) STIKI Repository Bab II Tinjauan Pustaka, Pengertian Waiter/ Waitress, 2022
- Choudhury, (2023) Departemen Hotel Management, IAS School of Management, *Styles of Food and Beverage Service. Journal of Hotel and Business Management*, Klasifikasi Pelayanan, 2023
- Fadhli, (2018) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU HOTEL NOVOTEL, Klasifikasi Hotel, 2018
- Gustania, (2018) STIKI Repository Bab II Tinjauan Pustaka. Pengertian *Resort*, 2018
- Harahab, (2020) STIKI Repository Bab II Tinjauan Pustaka, Pengertian Restoran, 2020
- Harahap & Juvitra, (2020) STIKI Repository Bab II Tinjauan Pustaka, Klasifikasi Restoran, 2020
- Ismoyo, (2017) Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Guest Satisfaction; Service Quality; Menu Variations, Klasifikasi Menu, 2017
- Indasari, (2019) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan di Youo Resto Hotel Zia Sanno Pluit, Pengertian Pelayanan, 2019
- Kotler, (2020) Bab II Tinjauan Pustaka Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya, Pengertian Pelayanan, 2020
- Larasati, (2016) Upaya Mengoptimalkan Waiter Dan Waitress Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Ah Yat Abalone Forum Restaurant Harris Hotel & Conventions Malang, Pengertian *Food and Beverage Department*, 2016

- O'Shannessy et al.,2001:5 dalam Adhitama, (2020) Bab 1 La Tifa Biela Putrinnusa, Pengertian Resort, 2020
- Ozdemir dan Caliskan, (2019) STIKI Repository Bab II Tinjauan Pustaka, Pengertian Menu, 2019
- Rosalinda, (2023) Peningkatan Repurchase Intention Melalui *Store Atmosphere*, dan *Cross Selling*: Variasi Menu Sebagai Moderasi, Pengertian menu, 2023
- Safitri, (2022) STIKI Repository Bab II Tinjauan Pustaka, Pengertian Waiter/ Waitress, 2022
- Udayana & Widiastini, (2020) Strategi Pemasaran Pada Food And Beverage Service Department Hotel Banyualit Spa 'N *Resort* Dalam Meningkatkan Penjualan, Pengertian *Food and Beverage*, 2020
- Wahyuningsih, (2019) STIKI Repository Bab II Tinjauan Pustaka, Pengertian Restoran, 2019



POLITEKNIK NEGERI BALI