

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *BALINESE HERITAGE BUFFET DINNER*
OLEH PRAMUSAJI DI DONBIU RESTAURANT
PADMA RESORT LEGIAN**



I Kadek Danda Dwi Saputra

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *BALINESE HERITAGE BUFFET DINNER*
OLEH PRAMUSAJI DI DONBIU RESTAURANT
PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Danda Dwi Saputra
NIM. 2215823258**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *BALINESE HERITAGE BUFFET DINNER* OLEH PRAMUSAJI DI DONBIU RESTAURANT PADMA RESORT LEGIAN

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



**I Kadek Danda Dwi Saputra
NIM. 2215823258**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
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 *Balinese Heritage Buffet Dinner* Oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* Oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian 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, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan

Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
6. Ibu Ni Ketut Bagiasuti,SH.,MH selaku Dosen pembimbing 1 yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Dr. A.A.A Ribeka Martha Purwahita, SE.,M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Jake Tito Ryan Widi Nugroho selaku Training Manager yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
9. Seluruh Staff Padma Resort Legian yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah

sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

11. I Wayan Astawa dan Ni Ketut Sulendri, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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.

Gianyar, Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

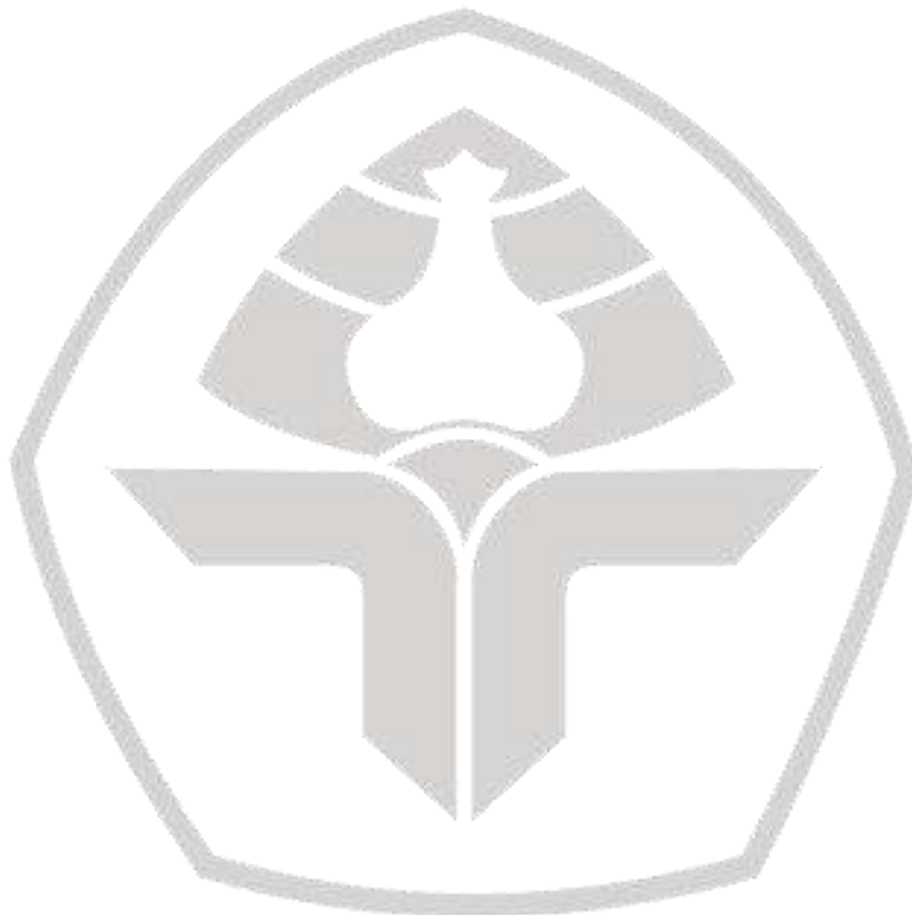
HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
A. Rumusan Masalah	3
B. Tujuan Penelitian	3
C. Manfaat Penelitian	3
D. Metode Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. <i>Restaurant</i>	10
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	10
2. Jenis-Jenis <i>Restaurant</i>	10
C. <i>Waiter</i>	13
1. Pengertian <i>Waiter</i>	13
2. Pembagian <i>Waiter</i>	14
D. <i>Service</i>	15
1. Pengertian <i>Service</i>	15
2. Jenis-jenis <i>Service</i>	15
E. <i>Dinner</i>	17

1.	Pengertian <i>Dinner</i>	17
2.	Jenis-jenis <i>Dinner</i>	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		20
A.	Lokasi dan Sejarah Padma Resort Legian.....	20
1.	Lokasi Hotel.....	20
2.	Sejarah Padma Resort Legian	21
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Padma Resort Legian.....	22
1.	Bidang Usaha Hotel	22
2.	Fasilitas Hotel Padma Resort Legian.....	50
C.	Struktur Organisasi Padma Resort Legian	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		58
A	Penyajian Hasil Observasi	58
1.	Tahap Persiapan	59
2.	Tahap Persiapan Melayani Tamu	64
B	Kendala yang Dihadapi dan Penanganannya	66
BAB V PENUTUP.....		69
A	Kesimpulan	69
B	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		74

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah kamar Padma Resort Legian Bali	22
Tabel 3. 2 <i>Theme Dinner</i>	42
Tabel 3. 3 <i>Meeting Rooms & Banqueting Facilities</i>	49

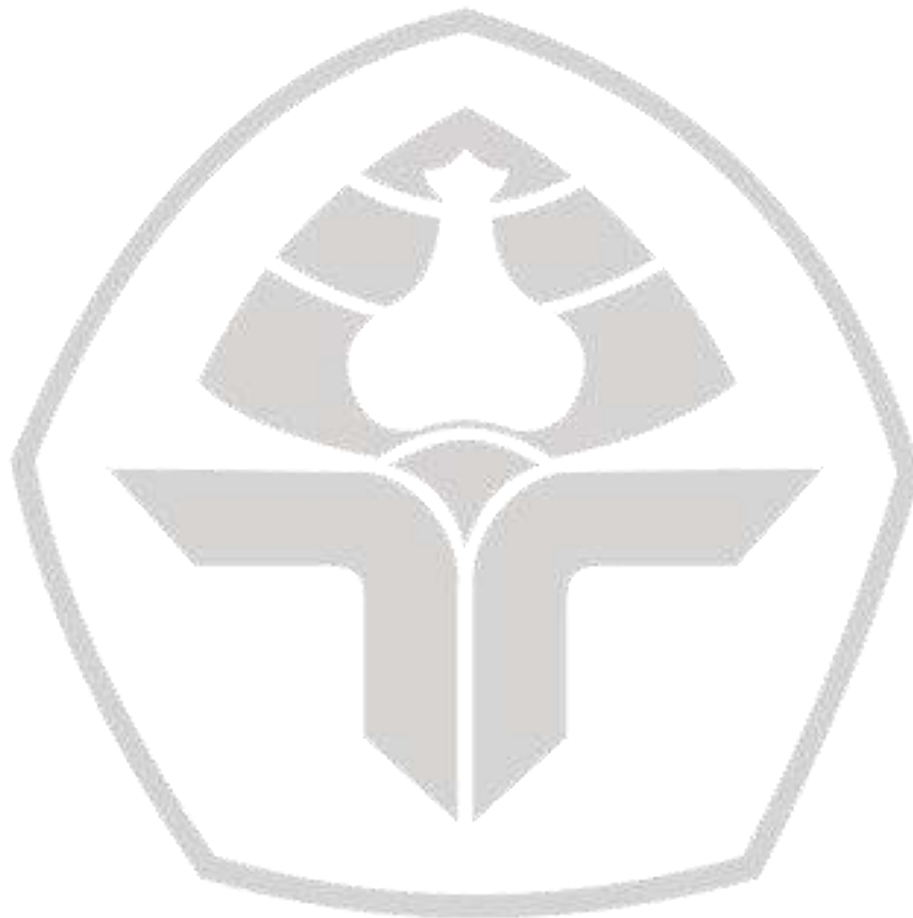


POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Padma Resort Legian.....	20
Gambar 3. 2 Deluxe Room	29
Gambar 3. 3 Deluxe Lagoon View Room.....	30
Gambar 3. 4 Deluxe Chalet.....	31
Gambar 3. 5 Garden Club Chalet.....	32
Gambar 3. 6 Premier Club Chalet.....	32
Gambar 3. 7 Premier Double Double Room.....	33
Gambar 3. 8 Lagoon Access Room	34
Gambar 3. 9 Junior Suite.....	35
Gambar 3. 10 Studio Suite	36
Gambar 3. 11 Balcony Suite - One Bedroom	36
Gambar 3. 12 Balcony Suite – Two Bedroom.....	37
Gambar 3. 13 Deluxe Suite	38
Gambar 3. 14 Presidential Suite.....	39
Gambar 3. 15 Family Deluxe Room	39
Gambar 3. 16 Family Suite	40
Gambar 3. 17 Don Biu Restaurant.....	41
Gambar 3. 18 The Deli Restaurant.....	42
Gambar 3. 19 Club Lounge Restaurant.....	43
Gambar 3. 20 Tenkai Japanese Nikkei Restaurant.....	44
Gambar 3. 21 Seruni Sunken Pool Bar Restaurant	45
Gambar 3. 22 The Barong Pool Bar & Café Restaurant	45
Gambar 3. 23 Makan Place Restaurant	46
Gambar 3. 24 SKAI Bar & Grill Restaurant	47
Gambar 3. 25 Room Service	48
Gambar 3. 26 The Spa & Beauty Salon	49
Gambar 3. 27 Sarasvati Concept Store	50
Gambar 3. 28 Struktur Organisasi Hotel.....	54
Gambar 3. 29 Struktur Organisasi F&B Service.....	54

Gambar 4. 1 Absensi Face Scan.....	60
Gambar 4. 2 Pengecekan Set-up Table	61
Gambar 4. 3 Persiapan Equipment.....	62
Gambar 3. 4 Menghitung Jumlah Napkin.....	63
Gambar 4. 5 Memastikan Menu.....	64



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Padma Resort Legian merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di kawasan wisata Legian, Kuta, Bali. Resort ini dikenal dengan perpaduan desain arsitektur tradisional Bali dan fasilitas modern. Hotel ini memiliki beberapa departemen. Semua departemen bersinergi untuk satu tujuan yang sama yaitu menciptakan lingkungan hotel yang nyaman untuk para tamu. Departemen tersebut ialah *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Human Resource Department*, *Sales & Marketing Department*, *Finance Department*, *Engineering Department*, *Security Department* dan *Food & Beverage Department*.

Food & Beverage Department memegang peranan penting dalam operasional hotel, karena bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu, juga berperan besar dalam meningkatkan kualitas pengalaman tamu secara keseluruhan, terutama melalui layanan di restaurant. Restaurant di hotel dirancang untuk memberikan kenyamanan dan suasana santai bagi para tamu, menciptakan atmosfer yang mendukung relaksasi dan kepuasan tamu yang menginap.

Salah satu restaurant yang tersedia di Padma Resort Legian yaitu Donbiu Restaurant. Restaurant yang terletak persis di sebelah *lobby* ini menyediakan pelayanan *breakfast* dan *dinner* dengan konsep santai. Restaurant ini mempunyai panorama seperti pemandangan kolam ikan dan

candi yang megah sehingga dapat memberikan suasana yang nyaman dan elegan untuk tamu baik saat *breakfast* maupun *dinner*. Pada saat berlangsungnya *dinner* tamu akan disuguhkan dengan penampilan *entertainment* yang akan menghibur tamu sembari menikmati *buffet* yang telah tersedia, *entertainment* itu sendiri akan berubah-ubah sesuai dengan *theme dinner* yang berlangsung pada hari itu contohnya seperti *Balinese Heritage Buffet Dinner entertainment* yang akan menghibur pada saat itu adalah *Balinese tradisional dance*.

Dalam perbandingan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa karya ilmiah sebelumnya yang membahas mengenai pelayanan pramusaji di restoran hotel, namun dengan fokus yang berbeda dari penelitian ini. Salah satu Tugas Akhir ditulis oleh Sutrisna, 2023 dengan judul “Peran Pramusaji dalam Memberikan Pelayanan pada Acara Themed Dinner di Padi Restaurant, The Ubud Village Resort & Spa”. Penelitian tersebut membahas bagaimana pramusaji menjalankan tugas pelayanan pada acara makan malam bertema internasional seperti Italian Night atau Asian Fusion Dinner. Penekanan utamanya terletak pada koordinasi tim dan standarisasi pelayanan yang mendukung kesuksesan acara, terutama pada aspek penampilan makanan dan interaksi pramusaji dengan tamu.

Sementara itu, Tugas Akhir lain oleh Cahyani, 2022 berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan oleh Pramusaji dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Restaurant Bambu Indah Resort” menyoroti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan rutin, pembinaan sikap, serta penguatan

komunikasi antarpribadi dengan tamu. Dalam penelitian ini, pelayanan yang dimaksud lebih bersifat umum dan tidak secara khusus mengkaji keterlibatan pramusaji dalam konteks acara bertema budaya tertentu.

Kedua Tugas Akhir tersebut secara garis besar menyoroti peran penting pramusaji dalam mendukung kelancaran operasional restoran dan kepuasan tamu. Namun, berbeda dengan penelitian ini yang secara khusus membahas pelayanan pramusaji pada kegiatan Balinese Heritage Buffet Dinner di Donbiu Restaurant, Padma Resort Legian. Penelitian ini tidak hanya mengulas aspek teknis pelayanan, tetapi juga menyoroti peran pramusaji sebagai bagian dari elemen budaya yang ditampilkan dalam pengalaman makan malam. Pramusaji dalam konteks ini berinteraksi dengan tamu sambil membawa nilai-nilai budaya lokal, serta menciptakan suasana khas Bali yang berpadu dengan hiburan tradisional seperti Tari Barong atau Tari Kecak.

Dengan demikian, keunikan dari penelitian ini terletak pada keterpaduan antara pelayanan hospitality dan penguatan nilai budaya melalui peran pramusaji, yang belum banyak dibahas dalam Tugas Akhir sebelumnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan pelayanan bertema budaya di industri perhotelan, khususnya di Bali sebagai destinasi pariwisata internasional.

Dibandingkan dengan *theme dinner* lainnya *Balinese Heritage Buffet Dinner* ini mempunyai keunikan tersendiri yang tentunya menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu untuk bergabung di *theme dinner* ini, seperti dalam *theme dinner* ini tamu dapat menikmati tontonan *Balinese dance* contohnya

seperti *Barong dance* dan *Kecak dance* yang sudah tidak asing lagi. Selain itu secara tidak langsung ketika mempertontonkan *entertainment* tersebut sudah memperkenalkan tradisi atau budaya kepada tamu atau warga asing yang tentunya akan berdampak positif bagi tradisi dan keragaman budaya. Selain *entertainment* yang menarik harus diikuti dengan pelayanan *service* yang baik oleh pramusaji. Pelayanan yang baik akan berpengaruh kepada respon yang tamu berikan terhadap pelayanan *dinner* yang disuguhkan, sekaligus akan memberikan pengalaman menarik bagi tamu. Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* oleh pramusaji di Donbiu Restaurant bukan hanya tentang meningkatkan respon tamu terhadap pelayanan, tetapi juga berfungsi untuk mengasah ketrampilan komunikasi dan kepercayaan diri seorang pramusaji.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam menerapkan Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* Oleh Pramusaji di

Donbiu Restaurant Padma Resort Legian adalah sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian
2. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi saat menerapkan Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir bagi mahasiswa, bagi Politeknik Negeri bali serta bagi Hotel Padma Legian, yaitu;

1. Bagi Mahasiswa

Berikut manfaat penulisan laporan Tugas Akhir ini bagi mahasiswa, diantaranya:

- a. Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- b. Mengetahui secara detail tentang cara Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian.
- c. Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Berikut manfaat penulisan laporan Tugas Akhir bagi Politeknik Negeri Bali, diantaranya:

- a. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*
- b. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan sesuatu ide atau gagasan melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* Oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant.

3. Bagi Hotel Padma Resort Legian

Berikut manfaat penulisan laporan Tugas Akhir bagi Hotel Padma Resort Legian diantaranya:

- a. Sebagai referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian.
- b. Dapat mengambil tindakan yang tepat dalam memberikan Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian.

E. Metode Penulisan

Berikut metode pengumpulan data dan metode analisis serta penyajian hasil yang digunakan selama proses penulisan Tugas Akhir, yaitu :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Berikut metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan selama proses penulisan Tugas Akhir dengan metode observasi, wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian.

b. Wawancara

Metode Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi melalui pernyataan lisan dari narasumber. Dalam metode ini, proses pengumpulan data dilakukan melalui tanya jawab secara langsung, biasanya dalam format satu arah, dimana penulis mengajukan pertanyaan kepada staff di Donbiu Restaurant sebagai narasumber terkait bagaimana proses dan persiapan yang harus dilakukan dalam melak Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* Oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant.

c. Studi Pustaka

Kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari, mempelajari, dan membaca berbagai dokumen, buku, jurnal, artikel, maupun sumber tertulis lainnya yang relevan dengan topik atau teori yang sedang dibahas. Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan informasi atau landasan teoritis yang kuat untuk mendukung penelitian atau kajian

tertentu.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Pada penelitian ini, penulis memilih Metode kualitatif. Metode Kualitatif merupakan suatu metode yang menjelaskan serta memberikan informasi mengenai suatu fenomena atau kejadian yang terjadi. Analisis data yang digunakan pada metode kualitatif, yaitu data yang dianalisis secara deskriptif (naratif), diuraikan dalam bentuk penjelasan-penjelasan mengenai Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* Oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis Data

Metode penyajian hasil analisis data menggunakan metode formal dan metode informal. Metode formal merupakan metode pemrosesan data dengan tanda baca dan tanda gambar, sedangkan metode informal merupakan metode pemrosesan data dengan analisis penggunaan kata-kata pada umumnya sehingga mudah dipahami oleh pembaca.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai *Pelayanan Balinese Heritage Buffet Dinner oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian*, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan mencerminkan standar layanan yang baik dan profesional. Hal ini tercermin dari proses penyambutan tamu, pemberian informasi menu, hingga penyajian makanan dan minuman. Pelayanan yang optimal sangat bergantung pada kesiapan pramusaji dalam melayani tamu dari awal hingga akhir, serta kemampuan mereka dalam menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan selama jam operasional dinner berlangsung.

Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* oleh pramusaji terdiri dari dua tahapan penting, yaitu tahap persiapan dan tahap persiapan melayani tamu. Tahap persiapan mencakup kesiapan diri pramusaji, kelengkapan seragam, kebersihan pribadi, serta penataan area kerja agar operasional berjalan lancar. Sedangkan tahap persiapan melayani tamu merupakan tahap paling krusial karena menyangkut interaksi langsung dengan tamu. Pada tahap ini, pramusaji dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik, mulai dari menyambut tamu yang datang hingga tamu meninggalkan restaurant. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif dan mempengaruhi ulasan tamu terhadap kualitas restoran secara keseluruhan.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan, di antaranya kesalahan input pesanan ke dalam sistem dan keterlambatan penyajian makanan. Kesalahan input disebabkan oleh kurangnya pemahaman pramusaji terhadap sistem POS yang digunakan, sehingga pesanan yang salah tidak dapat dibatalkan. Untuk mengatasi hal ini, disarankan agar *outlet head* secara rutin memberikan pengarahan dan pelatihan teknis mengenai penggunaan sistem, agar seluruh pramusaji dapat mengoperasikannya dengan baik. Sementara itu, keterlambatan penyajian pesanan umumnya terjadi akibat kurangnya komunikasi antara pramusaji dan *staff* bar. Solusinya adalah pramusaji harus lebih aktif mengecek status pesanan dan rutin berkoordinasi dengan bar untuk memastikan seluruh pesanan keluar tepat waktu.

Melihat kendala-kendala tersebut, maka peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, pengawasan operasional, serta perbaikan sistem komunikasi internal menjadi hal yang sangat penting. Manajemen juga diharapkan dapat melakukan evaluasi berkala terhadap prosedur pelayanan dan membangun budaya kerja yang responsif dan komunikatif. Dengan demikian, pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* dapat berjalan lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan tamu, citra restoran, serta daya saing Padma Resort Legian dalam industri perhotelan.

B. Saran

Berdasarkan hambatan diatas dalam proses Pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* Oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian maka disarankan sebagai berikut :

1. Melakukan *briefing* secara rutin

Melaakukan *briefing* rutin tentang cara untuk mengoperasikan sistem yang digunakan untuk menginput pesanan tamu agar semua pramusaji dapat menangkap dan memahami dengan baik cara menggunakannya, karena kesalahan ini sangat riskan dan sering terjadi saat *dinner* berlangsung dan dapat menghambat berjalannya operasianal.

2. Memperbaiki komunikasi dengan *staff* Bar

Dengan melakukan komunikasi yang baik dengan *staff* bar, pramusaji dapat menanyakan ataupun memberi tahu jika ada minuman pesanan tamu yang belum *out*. Sehingga dengan melakukan hal ini dapat memperkecil kemungkinan pesanan tamu terlambat untuk dihidangkan dan memperkecil kemungkinan tamu *complaint* terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Mengadakan Pelatihan dan Pembekalan

Perlu diadakan pelatihan dan pembekalan teknis secara berkala kepada seluruh pramusaji, khususnya dalam penggunaan sistem POS. Pelatihan ini sebaiknya dilakukan dengan metode simulasi langsung agar pramusaji dapat lebih memahami alur kerja sistem dan mampu

meminimalisir kesalahan dalam penginputan pesanan.

4. Mengatasi keterlambatan penyajian pesanan

Sangat penting bagi manajemen untuk meningkatkan sistem komunikasi dan koordinasi antarbagian, terutama antara bagian service (pramusaji) dengan bagian produksi (bar dan dapur). *Briefing* harian sebelum operasional dinner dimulai dapat menjadi sarana efektif untuk menyamakan persepsi, menyampaikan kendala teknis, serta membagi tanggung jawab pelayanan secara efisien. Selain itu, penggunaan sistem pemantauan waktu penyajian berbasis teknologi juga dapat membantu dalam mengontrol kecepatan dan ketepatan penyajian pesanan.

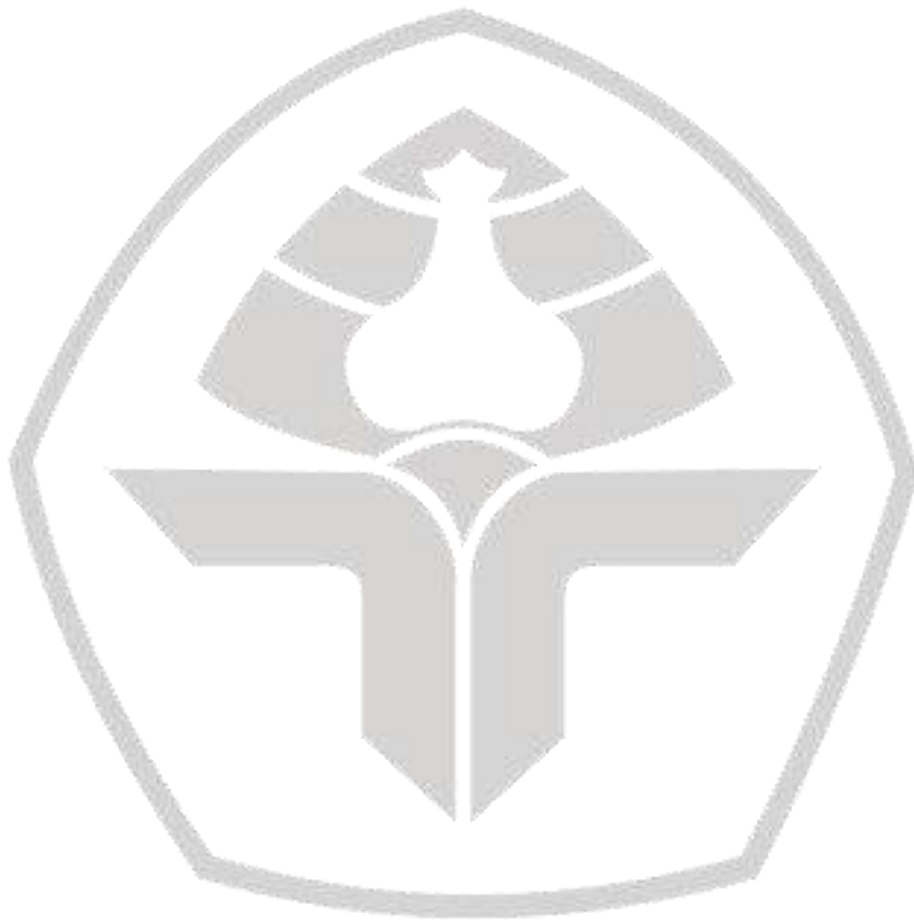
5. Melaksanakan Evaluasi

Pihak manajemen disarankan untuk mengevaluasi secara berkala prosedur pelayanan dan melakukan pengawasan aktif melalui supervisor atau captain waiter, terutama pada saat jam sibuk. Sistem verifikasi pesanan atau *double check* sebelum pesanan dikirim ke dapur/bar dapat menjadi solusi untuk mencegah kesalahan input yang tidak dapat dikoreksi. Selain itu, penerapan reward and punishment yang adil dan terukur dapat memotivasi seluruh tim untuk bekerja lebih teliti dan bertanggung jawab.

Dengan diterapkannya saran-saran tersebut, diharapkan kualitas pelayanan *Balinese Heritage Buffet Dinner* akan semakin meningkat, baik dari sisi kecepatan, ketepatan, maupun kenyamanan pelayanan. Hal ini akan berdampak positif terhadap kepuasan tamu, citra restaurant, serta

mendukung keberlanjutan layanan *Food and Beverage* di Padma Resort

Legian secara keseluruhan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Padma Resort Legian. (n.d.). *Padma experience*. Retrieved July 16, 2025, from <https://www.padmaresortlegian.com> Luxury Beachfront Resort
- Padma Resort Legian. (n.d.). *Facilities & services*. Retrieved July 16, 2025, from [https://padmaresortlegian.reserve-online.net/about padmaresortlegian.reserve-online.net](https://padmaresortlegian.reserve-online.net/about-padmaresortlegian.reserve-online.net)
- Cousins, J., & Weekes, S. (2020). *Food and beverage service* (10th ed.). Hodder Education.
- Singaravelavan, R. (2016). *Food and beverage services* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food & beverage service operational: Job preparation*. Andi Offset. elibrary.nusamandiri.ac.id
- Bansal, T. K. (2016). *Food and beverage: Operations to management*. I.K. International Publishing House. waterstones.com
- Brown, G., & Hepner, K. (2008). *The waiter's handbook* (4th ed.). Pearson Education Australia.
- Simanungkalit, S. H., Panjaitan, A. P. A., Simbolon, R., & Sinambela, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan waiter/waitress terhadap peningkatan kepuasan konsumen di Hotel Khas Parapat. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(4), 13–32. <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v1i4.1434>
- Kotler, P. R., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2014). *Marketing for hospitality and tourism* (6th ed.). Pearson.
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to hospitality* (7th ed.). Pearson.
- Minazzi, R. (2010). Hotel classification systems: A comparison of international case studies. *Acta Universitatis Danubius Œconomica*, 4(4), 65–80.
- Sufi, T., & Shojaie, N. (2018). A hotel classification framework for quality service. In *Quality services and experiences in hospitality and tourism* (Vol. 9, pp. 257–276). Emerald Publishing.
- Sufi, T., & Singh, S. P. (2018). Hotel classification systems: A case study. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 11(1), 52–66.
- Kansakar, P., Munir, A., & Shabani, N. (2017). Technology in hospitality industry: Prospects and challenges. *arXiv preprint arXiv:1709.00105*.
- Sulastri, I. A. P., & Wiantara, I. G. N. (n.d.). *Food and beverages service management*. Hadla Media Informasi. (Original work published ca. 2023).