

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *BUFFET LUNCH PRIVAT MEETING* OLEH PRAMUSAJI  
DI KUNYIT *RESTAURANT*, BALI NUSA DUA HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Sri Handayani**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JEMBRANA**

**2023**

**PENANGANAN *BUFFET LUNCH PRIVAT MEETING* OLEH PRAMUSAJI  
DI KUNYIT *RESTAURANT*, BALI NUSA DUA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Sri Handayani

NIM. 201523363

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JEMBRANA**

**2023**

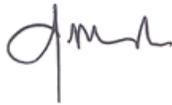
**PENANGANAN *BUFFET LUNCH PRIVAT MEETING* OLEH PRAMUSAJI  
DI KUNYIT RESTAURANT, BALI NUSA DUA HOTEL**

**Sri Handayani**  
NIM 2015823363

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Ni Nyoman Sri Astusti, SST.Par., M.Par.**  
NIP 198409082008122004

Pembimbing II,



**Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par.**  
NIP -

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata,  
Ketua



**Prof. Ni Made Ernawati MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)

Email : [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Handayani

NIM : 2015823363

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN *BUFFET LUNCH PRIVAT MEETING* OLEH PRAMUSAJI  
DI KUNYIT *RESTAURANT*, BALI NUSA DUA HOTEL”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Jembrana, 19 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Sri Handayani

NIM : 2015823363

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik serta tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penulis mendapatkan banyak saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan laporan ini. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Putu Widya Darmayanti, S.par., M.Par Selaku dosen pembimbing II yang telah

membimbing penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini.

7. Gede Gunadnya, S.H, M.H selaku Ketua Pelaksana Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Ida Bagus Slokantara sebagai FB Operational manager di BNDCC-BNDH
10. Seluruh Staff BNDH yang telah membantu dan membimbing penulis dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
11. Seluruh teman-teman dan rekan kerja di BNDH yang telah menjadi partner selama melaksanakan praktik kerja lapangan.
12. Seluruh rekan dan teman di Café Del Mear Bali, yang sudah memberi motivasi dan semangat yang sangat berarti bagi penulis
13. Untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Basriadi dan Ibu Nurhasanah serta adik-adik yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta kasih sayang selama penulis mengerjakan Tugas Akhir

Penulis, Juli 2023

Sri Handayani

## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

COVER .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
A. Latar Belakang Masalah .....	9
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis .....	13
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	13
BAB II.....	15
A. Hotel .....	15
B. Restoran .....	19
C. Pramusaji .....	21
D. Menu .....	22
E. Waktu Makan .....	24
F. Penyajian Makanan .....	25
G. Meeting atau Rapat .....	26
BAB III .....	28
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	28
A. Sejarah Berdirinya Bali Nusa Dua Hotel.....	28
B. Struktur Organisasi .....	29
C. Kegiatan Usaha .....	30
BAB IV.....	37
PEMBAHASAN.....	37
A. Penanganan Buffet Lunch Privat Meeting Oleh Pramusaji di Kunit Restaurant, Bali Nusa Dua Hotel. ....	37
B. Layout Buffet Lunch .....	41
C. Kendala yang dihadapi saat menangani buffet lunch privat meeting oleh Pramusaji di Kunit restaurant, Bali Nusa Dua Hotel. ....	41
BAB V.....	42
PENUTUP.....	42
A. Kesimpulan .....	42
B. Saran .....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Lokasi Bali Nusa Dua Hot 1.....	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel 1.....	29
Gambar:3.3 Deluxe Room 1 .....	30
Gambar: 3.4 Premiere Room 1 .....	31
Gambar: 3.5 Premiere Suite 1.....	32
Gambar: 3.6 Executive Suite 1.....	32
Gambar: 3.7 Bed Room Presidential Suite 1 .....	33
Gambar: 3.8 Kunyi Restoran. 1 .....	34
Gambar: 3.9 Inner Glow SPA BNDH 1.....	34
Gambar: 3.10 Fitness Centre BNDH 1 .....	35
Gambar: 3.11 Lobby Lounge BNDH 1.....	35
Gambar: 3.12 Pool BNDH 1.....	36

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata adalah kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi diluar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan kegiatan selama di destinasi dan juga penyiapan-penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka. (Mathieson & Wall dalam Pitana dan Gyatri.2005). Sektor pariwisata adalah salah satu sektor yang yang dinilai efektif peranannya dalam menambah devisa negara. Hal tersebut tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan pariwisata, tidak hanya di Indonesia, namun di seluruh dunia. Bali merupakan salah satu tujuan pariwisata yang paling terkenal di kalangan wisatawan, baik itu wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik. Bali merupakan pulau yang sangat indah, ramah dan selain itu adat istiadat maupun budayanya yang sangat kental.

Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat maupun Negara yaitu dari segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, ilmu pengetahuan serta peluang dan kesempatan kerja. Hal ini didukung dengan tersedianya lapangan pekerjaan di sektor pariwisata dan didukung dengan adanya potensi wisata dan budaya yang mampu menarik wisatawan. Pulau bali memiliki 8 kabupaten dan 1 kota yg terdiri dari kabupaten Badung, kabupaten Bangli, kabupaten Buleleng, kabupaten Gianyar, kabupaten Jembrana, kabupaten

karangasem, kabupaten Klungkung, kabupaten Tabanan, dan kota Denpasar. Pulau Bali memiliki usaha yang menarik wisatawan tersebar di masing-masing daerah di pulau Bali. Salah satunya adalah Bali Nusa Dua Hotel yang terletak di Kabupaten Badung. Usaha akomodasi menjadi salah satu bagian dari fasilitas yang menunjang keberadaan pariwisata dari pulau Bali. Usaha akomodasi tersebut adalah hotel.

Bali Nusa Dua Hotel (BNDH) adalah hotel bintang lima di Nusa Dua Bali. Bermula sebagai tempat penyelenggaraan konferensi dan acara-acara bertaraf Internasional, Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) akhirnya melebarkan sayapnya ke bisnis perhotelan. Bertempat di kawasan pariwisata Nusa Dua, Bali Nusa Dua Hotel & Convention dibangun. Bali Nusa Dua Hotel & Convention merupakan tempat menginap ideal bagi para delegasi dan peserta konferensi maupun peserta acara yang diselenggarakan oleh Bali Nusa Dua Convention sendiri. Hotel ini dilengkapi sejumlah fasilitas berkelas, diantaranya restoran, lobby lounge, kolam renang, pusat kebugaran, spa, beach club, akses internet nirkabel dan area parkir yang luas. Selain menyediakan prasarana untuk menunjang kebutuhan tamunya, Bali Nusa Dua Hotel & Convention juga memperkenalkan karakteristik khas budaya Bali melalui pelayanan para staf yang ramah dan sigap. Dari segi transportasi, Bali Nusa Dua Hotel & Convention menyediakan layanan antar jemput bagi para tamu yang ingin mengunjungi tempat-tempat wisata dan pusat perbelanjaan di sekeliling pulau Bali.

*Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen penting di hotel, hal ini juga berlaku pada Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel. Pada Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel memiliki sebuah privat room yang biasa digunakan untuk meeting-meeting penting oleh delegasi-delegasi yang menginap di Bali Nusa Dua Hotel. Pada meeting tersebut akan ada sesi coffee break, lunch, atau dinner sesuai dengan kebutuhan meeting tersebut. *Waiter* atau *waitress* memiliki peranan dalam memberikan informasi mengenai menu-menu makanan dan minuman, yang akan disediakan pada meeting tersebut serta rundown acara meeting, maupun informasi mengenai tata letak set up menu makanan dan minuman yang disajikan di restoran kepada tamu.

Dalam menjalankan aktivitas sebagai seorang *waiter* atau *waitress* haruslah selalu menjaga sopan santun baik dalam berbicara maupun dalam ekspresi tubuh. *Waiter* atau *waitress* akan selalu diperhatikan tamu dan akan menjadi bagian dari sebuah citra yang melekat bagi restoran maupun hotel itu sendiri. Melakukan perbincangan dengan tamu secara seksama, *waiter* atau *waitress* harus dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan tamu untuk mewujudkannya. *Waiter* atau *waitress* terkadang harus lebih mengetahui banyak mengenai makanan dan minuman, mulai dari bahan serta proses pembuatannya. Hal tersebut akan menjadi nilai lebih bagi seorang *waiter* atau *waitress* untuk mendukung tugasnya dalam memberikan pelayanan makan dan minum yang baik kepada tamu.

*Waiter* atau *waitress* yang profesional dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berpedoman pada standar dasar pelayanan atau standart operational procedure (SOP) yang berlaku. Dalam hal ini standart operational procedure

(SOP) sebagai panduan yang harus dijalankan agar segala sesuatunya yang berjalan di restoran dapat berjalan sesuai koridor yang telah digariskan oleh pihak manajemen. Namun terkadang *waitress* terkendala dengan standart operational procedure (SOP) yang ada karena kurangnya tenaga kerja yang mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada tamu. Seorang *waiter* atau *waitress* merupakan ujung tombak usaha karena sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada tamu yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi hotel. Maka dari itu, seorang *waiter* atau *waitress* diharuskan menjalankan SOP yang sudah tersedia, agar unsur kesalahan dalam operasional restaurant lebih dapat dikurangi. Dengan begitu seorang *waiter* atau *waitress* sudah dengan jelas mengetahui apa saja yang harus dilakukan langkah perlangkah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada semua tamu restoran.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penting untuk di bahas permasalahan bagaimana “PENANGANAN BUFFET LUNCH PRIVAT MEETING OLEH PRAMUSAJI DI KUNYIT RESTAURANT, BALI NUSA DUA HOTEL”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah penanganan *buffet lunch privat meeting* oleh pramusaji di kunyit *restaurant*, Bali Nusa Dua Hotel?
2. Kendala dan cara mengatasi masalah yang dihadapi saat menangani *buffet lunch privat meeting* oleh pramusaji di kunyit *restaurant*, Bali Nusa Dua Hotel?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penulis**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui bagaimana SOP dalam penanganan *buffet lunch privat meeting* oleh pramusaji di kunyit *restaurant*, Bali Nusa Dua Hotel.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi pramusaji dan cara mengatasinya di kunyit *restaurant*, Bali Nusa Dua Hotel.

#### 2. Kegunaan Penulisan

##### a) Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan dapat berguna sebagai media informasi dan penambah wawasan serta referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai industri perhotelan.

##### b) Bagi Mahasiswa

Menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur terkait materi yang didapatkan di kampus dengan apa yang diperoleh di dunia kerja serta dapat menjadi pembandingan teori yang di dapat di kampus dengan pengalaman di industri perhotelan.

##### c) Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan evaluasi dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan di kunyit *restaurant*, Bali Nusa Dua Hotel khususnya pada bagian Food&Beverages service.

### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

#### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

##### a) Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan melakukan wawancara serta Tanya jawab langsung kepada staff kunyit *restaurant* mengenai bagaimana penanganan *privat meeting* oleh pramusaji pada kunyit *restaurant*, Bali Nusa Dua Hotel.

b) Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumplan data dengan cara pengamatan secara langsung ataupun ikut terlibat mengenai bagaimana penanganan ala'carte dinner oleh pramusaji

c) Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan melakukan pencarian terhadap berbagai buku catatan serta berkaitan dengan penanganan ala'carte dinner oleh pramusaji.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisi data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu Metode analisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan menguraikan data secara detail dan disesuaikan dengan orang yang kompeten, dengan apa adanya yang berkaitan dengan penanganan ala'carte dinner oleh pramusaji.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Dalam penyajian ini, data disampaikan dengan kata-kata biasa, kata-kata yang apabila dibaca dapat dimengerti dan dipahami oleh pembaca, disamping data yang disampaikan juga disertakan gambar untuk menjelaskan bagaimana penanganan *buffet lunch* oleh pramusaji

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Penanganan *buffet lunch privat meeting* di *Kunyit Restaurant* dibagi jadi 3 tahapan yaitu:
  - a) Tahap persiapan, pada tahap persiapan dibagi menjadi 2 bagian yaitu pertama persiapan diri dimulai dari uniform, penataan rambut, *make up*, serta kebersihan diri, seperti kuku tangan dan bau badan. Persiapan yang kedua yaitu persiapan operasional yang dimulai dari melakukan pembersihan di area kerja, melengkapi alat kerja yang dibutuhkan, pengecekan pada alat-alat elektronik yang ada seperti AC, komputer dan printer dan memastikan semua perlengkapan untuk operasional sudah lengkap.
  - b) Tahapan pelaksanaan, pada tahap pelaksanaan pramusaji sudah siap untuk melakukan pelayanan kepada tamu yang datang, dimulai dari *Greeting the guest*, *Escorting and Sitting the guest*, *Serving the food*, *Quality check*, *Clear up*, *Crumbing down*, *coffee break time*.
  - c) Tahap penutup (*closing*), pada tahap ini pastikan semua area sudah bersih, side stand sudah dilengkapi dan semua alat elektronik sudah dimatikan seperti lampu, AC, komputer, printer, serta musik.
2. Kendala yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasinya pada penanganan *buffet lunch* yaitu:

a) Terkendala oleh bahasa karena kurangnya pengetahuan tentang bahasa asing selain bahasa Inggris dapat diatasi dengan menggunakan translator atau aplikasi penerjemah bahasa tetapi ada baiknya seorang pramusaji memiliki banyak pengetahuan tentang bahasa asing lainnya karena komunikasi yang baik kepada tamu akan membuat pelayanan seorang pramusaji menjadi lebih mudah dan membuat tamu lebih puas.

b) Kehabisan stok makanan pada saat *buffet lunch* berlangsung yang membuat tamu menunggu penanganan pada permasalahan ini yaitu dengan mengkoordinasi lagi berapa jumlah makanan yang sudah keluar dan sisa makanan yang belum keluar jadi makanan terbagi secara merata dan jika makanan sisa sedikit pada *buffet stall* segera infokan kepada pihak *kitchen* sehingga tidak ada tamu yang tidak mendapatkan salah satu menu makanan pada *buffet station*

## **B. Saran**

Berdasarkan penjelasan di atas penulis dapat memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Menambah pengetahuan tentang beberapa bahasa asing bagi seorang pramusaji sangatlah penting memiliki kemampuan bahasa yang banyak juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu karena tamu akan merasa lebih dimudahkan dalam hal komunikasi.
2. Memperhatikan kembali tentang ketersediaan jumlah makanan pada *buffet stall* khususnya pada pramusaji yang bertugas menjaga *buffet station* agar tidak terjadinya kehabisan stok makanan dan membuat tamu menunggu.

Komusika kepada kitchen juga sangat penting sehingga kitchen bias mempersiapkan makanan yang sudah hampir habis agar di *refil* kembali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin. (2021). *Ensiklopesia Mini Hotel* (Digital ed.). Bandung: Angkasa.
- Goodman. (2002). *Pengertian Pramusaji*. Jurnal Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Pramusaji dalam Menciptakan Guest Satisfaction di Restoran Jade Hotel
- Komar, R. (2014). *Hotel Management* (Revisi ed.). Jakarta: PT Grasindo.
- Putri, E. D. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran* (1 ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Susana, D. (2017). *Food and Beverage Pelayanan Makanan dan Minuman*. (Y. P, Ed.) Yogyakarta: Relasi Inti Media.
- Suardana, (Februari 2020) ; *PERANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN* . Yogyakarta
- Utama, I, G. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata* (Revisi ed.). Ypgyakarta: Deepublish.

