

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN INDONESIA BARBEQUE SEMI BUFFET
DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA PAON BALI RESTO AND
BAR DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Agus Sukasana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN INDONESIA BARBEQUE SEMI BUFFET
DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA PAON BALI RESTO AND
BAR DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Wayan Agus Sukasana
NIM 2215823110**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN INDONESIA BARBEQUE SEMI BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA PAON BALI RESTO AND BAR DI HILTON BALI RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Wayan Agus Sukasana
NIM 2215823110**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Indonesian Barbeque Semi Buffet Dinner oleh Pramusaji Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Indonesian Barbeque Semi Buffet Dinner oleh Pramusaji Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII 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 ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih 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, S.ST.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 Koprodi DIII Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Solihin, SST.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

6. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum., selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan seta pengarahan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Arnoldus Andre Dwi Cahya N, selaku Training Manager/Human Resource Manager Hilton Bali Resort yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktek Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh Staff Hilton Bali Resort yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis dalam tugas akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Ketut Makayana dan Ibu Ni Wayan Sukerni, selaku kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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 guna menambah ilmu pengetahuan

Badung, 13 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	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat.....	6
D. Metode Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel.....	11
B. Restoran.....	13
C. Food And Beverage Departement.....	15
D. Pengertian Pramusaji.....	16
E. Pelayanan.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	25
C. Struktur Organisasi.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Pelayanan Indonesian Barbeque Semi Buffet Dinner oleh Pramusaji Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort.....	43
B. Kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam melayani Indonesian Barbeque Semi Buffet Dinner di Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort	55
BAB V PENUTUP.....	57

A. Simpulan.....	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	60



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Room Category Hilton Bali Resort	26
Tabel 3. 2 Restaurant Outlets Hilton Bali Resort.....	27



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hilton Bali Resort	23
Gambar 4. 1 Booking List Indonesian Barbeque Dinner	44
Gambar 4. 2 Guest Comment.....	44
Gambar 4. 3 Paon Bali Grooming.....	45
Gambar 4. 4 Set Up Table	47
Gambar 4. 5 Input Order To Agylisis.....	50
Gambar 4. 6 Bill.....	52



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Beverage menu	60
Lampiran 2: Dokumentasi briefing	60
Lampiran 3: Food tag menu	61
Lampiran 4: Foto Taman sari	61
Lampiran 5: Foto Buku reservasi.....	62



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hilton Bali Resorts adalah hotel berbintang 5 yang menawarkan akomodasi mewah dengan lokasi yang sangat strategis berada di daerah yang pariwisatanya sangat terkenal dan sangat banyak dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan manca negara, berlokasi di tepi pantai sawangan Nusa Dua Bali. Hilton Bali Resorts memiliki nuansa yang unik dan berbeda, dengan pemandangan indah menghadap samudera hindia. Di dirikan pada 14 Desember 1996 oleh Presiden Republik Indonesia ke-2, yaitu Bapak Soeharto, Hilton Bali Resort menempati lahan seluas 11,3 hektar. Hotel ini memiliki kapasitas jumlah kamar sebanyak 420 yang dibagi menjadi tipe *deluxe*, *executive*, *suite*, dan *villa*. Gedung utama hotel dibagi menjadi empat sayap, yakni Lobby, North Wing, South Wing, dan Cliff Tower.

Hilton Resort Bali memiliki beberapa departemen yang di libatkan secara langsung dalam operasionalnya untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Department-department tersebut yaitu: Front Office Department, Food and Beverage Product, Food and Beverage Service, Housekeeping Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Human Resource Department, Engineering Department, Security Department.

Food and Beverage Department merupakan departement yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman dikelola secara komersial dan professional yang dibagi menjadi dua bagian yaitu Food and Beverage Product bertugas dalam

pengolahan dan persiapan makanan dari bahan mentah hingga menjadi produk siap disajikan kepada wisatawan, sedangkan Food and Beverage Service bertugas atau bertanggung jawab atas kebutuhan pelayanan makanan dan minuman kepada wisatawan. Hilton Bali Resort memiliki 6 restoran sebagai fasilitas pendukung diantaranya: Dellicattesen, The Grain Restaurant, Paon Bali Resto and Bar, The Shore, The Breeze dan Elara Sea Side Lounge and Bar.

Paon Bali Resto and Bar merupakan fasilitas pelayanan untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman yang terletak di lantai lobi bawah. Paon Bali Resto and Bar memiliki tempat duduk di dalam ruangan, terrace, dan taman sari. Paon Bali Resto and Bar bertema Balinese yang menawarkan berbagai hidangan Indonesia dengan konsep dapur terbuka (*Open Kitchen*), sehingga para tamu berkesempatan untuk menyaksikan koki beraksi saat menyiapkan masakan diwaktu *dinner*. Paon Bali Resto and Bar dibuka untuk *Lunch* dan *Dinner*, untuk jam operasional *Lunch* pukul 12.00- 17.00 WITA dan *Dinner* pukul 18.00-22.00 WITA. setiap tamu yang ingin bergabung dinner di Paon Bali Resto and Bar pada Indonesian barbeque buffet dinner membayar sebesar Rp 600.000 net per orang. Harga tersebut sudah termasuk seluruh makanan yang disediakan pada *buffet station*. Untuk minuman sudah disediakan menu terpisah yang sudah disertai dengan harga per *item*.

Konsep Balinese yang diambil oleh Paon Bali Resto and Bar itu menampilkan gaya kuliner makanan khas Indonesia. Paon Bali Resto and Bar memiliki Indonesian barbeque buffet dinner event. hidangan Indonesian barbeque buffet biasanya terdiri dari gado-gado, lawar, urap, nasi goreng sawangan, mie goreng

kampung, tumis sayur, *roast* ayam dan sapi, *grill seafood* seperti udang, ikan mahi mahi, *calamari*, *clam*, aneka sate seperti sate ayam, sate sapi dan sate kambing, be rancah, be pindang, gorengan, es campur, awug-awug, getuk, pisang rai, agar agar gula merah dan buah segar.

Dinner buffet di Paon Bali Resto and Bar menggunakan sistem *buffet* namun hanya menyediakan makanan saja dan belum termasuk minuman, dalam artian tamu bebas mengambil makanan yang sudah disediakan di meja *buffet* sedangkan minumannya dipesan tersendiri oleh tamu menggunakan *a'la carte menu*. Pramusaji yang bertugas saat itu akan langsung membawakan *drink list* ke meja tamu. Jenis pelayanan di Paon Bali Restaurant adalah *buffet* atau prasmanan di mana makanan disediakan dan ditata di meja prasmanan kemudian tamu dapat memilih dan mengambil sendiri makanan yang dihidangkan sesuai keinginan. Pramusaji hanya mengambil pesanan minuman tamu dan menyajikannya. Selain itu, biasanya pramusaji membantu tamu untuk membawa makanan yang sudah di pilih ke meja tamu. Pramusaji juga melayani apa yang di perlukan oleh tamu misalnya tamu meminta tambahan *cutlery*, *sauce*, garam dan merica dan lain – lain. Jika tamu sudah selesai makan, pramusaji melakukan *clear up* atau mengambil piring kotor yang ada di meja tamu agar tidak menumpuk.

Walaupun pelayanan di Paon Bali Restaurant adalah *buffet* dan pramusaji tidak perlu *taking order* untuk makanan tamu dan menyajikan makanan ke meja tamu, para pramusaji tetap harus memiliki *product knowledge* dan *sequence of service* karena hal itu sangat penting agar tamu merasa puas setelah *dinner* di Paon Bali Restaurant. Pelayanan yang baik dan memuaskan pada tamu dapat

meningkatkan citra dari hotel dan restoran di Hilton Bali Resort. Tamu yang merasa puas dengan pelayanan yang didapatkannya memberikan komentar yang baik dan positif. Hal ini dapat terlihat dari *guest comment* yang diberikan oleh tamu sehingga memberikan gambaran ke calon pelanggan yang ingin mencoba dan menikmati pelayanan yang diberikan oleh Paon Bali Restaurant.

Indonesian barbeque merupakan nama makanan yang digunakan waktu makan malam di Paon Bali Resto and Bar. Makanan yang dihidangkan adalah masakan Bali dan Nusantara dan memiliki perbedaan dengan *barbeque* pada umumnya, di mana pada *Indonesian barbeque* ini terdapat *local entertainment* seperti rindik, tari barong, dan *fire dance* dan sedangkan *barbeque* yang lain lebih ke *modern dance* seperti *live music* dan *band*. Dari segi pelayanan tetap mengacu pada *sequence of service*.

Setiap tamu yang ingin bergabung dinner di Paon Bali Resto and Bar pada *Indonesian barbeque buffet dinner* membayar sebesar Rp 600.000 net per orang. Harga tersebut sudah termasuk seluruh makanan yang disediakan pada *buffet station*. Untuk minuman sudah disediakan menu terpisah yang sudah disertai dengan harga per *item*. Dengan harga cukup terjangkau atau standar Indonesia *buffet* di Paon Bali mampu memberikan pengalaman *dinner* yang menarik dan berbeda sehingga banyak tamu yang memesan *buffet dinner* ini.

Penulis berharap agar tugas akhir ini dapat menjadi gambaran dan pandangan betapa pentingnya seorang pramusaji di sebuah restoran dalam memberikan pelayanan dan kepuasan kepada tamu maupun perusahaan serta juga memberikan gambaran bagaimana keunikan tradisi khususnya di Pulau Dewata Bali, yang bisa

diangkat atau dikembangkan lagi untuk penelitian selanjutnya. Adapun keunggulan pelayanan *Indonesian berbeque buffet dinner* antara lain pelayanan kepada tamu dalam jumlah banyak, karena makanan sudah tersedia secara terbuka. Selain itu, pelanggan dapat mengambil berbagai jenis makanan sebanyak yang diinginkan dan variasi makanan lebih banyak karena berbagai hidangan disediakan sekaligus sehingga *buffet* ini cocok untuk acara besar dan sosial. Proses penyajian juga efisien tanpa perlu menunggu lama untuk makanan siap. Hal lain yang menarik bagi tamu adalah makanan dimasak secara langsung atau *live cooking*, dan konsep *buffet* ini juga menghadirkan hiburan, interaksi, dan pengalaman kuliner yang meningkatkan kepuasan dan antusiasme pengunjung. Pertunjukan seni sebagai hiburan saat makan memberikan pengalaman budaya, sekaligus mendukung pelestarian seni dan budaya lokal.

Sebagai sumber referensi, penulis menggunakan dua judul tugas akhir. Tulisan pertama adalah tugas akhir yang disusun oleh Ni Kadek Meta Damaiyanti (2023) dengan judul “Pelayanan Semi Buffet Dinner oleh pramusaji pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort” pelayanan *semi buffet dinner* menggunakan konsep menu makanan eropa atau *westernfood*, yang dimana tidak terdapat ciri khas makanan Nusantara. Dalam tugas akhir ini terdapat perbedaan yang ditemukan yaitu terletak pada jenis makanan yang dihidangkan namun sama menggunakan konsep *semi buffet*, yakni makanan pembuka dan makanan penutup disajikan dalam *buffet*, sedangkan makanan utama disajikan di atas meja dengan melakukan pemesanan terlebih dahulu dan tanpa *maximum order*. dalam tugas akhir tersebut terdapat perbedaan yaitu makanan utamannya harus melakukan pemesanan terlebih

dahulu. Tulisan kedua yaitu tugas akhir yang disusun oleh Ni Luh Putu Mahashidiari (2022). Dengan judul “Pelayanan Christmas Buffet Dinner oleh Pramusaji di Kwee Zeen Restaurant, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort” event tersebut hanya ada setahun sekali pada saat Christmas, menu yang dihidangkan adalah Asian food, menggunkan pelayanan yang sama pada umumnya. Ditemukan perbedaan yang terletak pada penyajian yang hanya dilakukan setahun sekali yaitu pada *christmas buffet dinner event*. Berbeda dengan halnya Indonesian barbeque buffet yang berada di Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort, pelayanan ini bisa didapatkan seminggu dua kali pada setiap hari Selasa dan Jumat, juga bisa dinikmati oleh tamu yang menginap maupun tamu yang tidak menginap dihotel.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil judul “Pelayanan Indonesia Barbeque Semi Buffet Dinner oleh Pramusaji Pada Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan Indonesian Barbeque semi Buffet Dinner oleh Pramusaji pada Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam pelayanan Indonesian Barbeque semi Buffet Dinner oleh pramusaji pada Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort dan bagaimanakah solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tuuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir

dengan judul pelayanan Indonesian barbeque oleh pramusaji Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Menjelaskan pelayanan Indonesian Barbeque semi Buffet Dinner oleh Pramusaji Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort.
- b. Menjelaskan apa saja hambatan pelayanan Indonesian Barbeque semi Buffet Dinner oleh pramusaji Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- 1) Mahasiswa
 - 1) Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh ketika melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
 - 2) Menambah wawasan mahasiswa di perhotelan umumnya dalam bidang Food and Beverage Service.
- 2) Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai landasan dan sumber informasi kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali tentang Food and Beverage Service
 - 2) Menjadi referensi yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang Food and Beverage Service.

- 3) Sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *semi buffet Dinner* oleh pramusaji di restoran.
- 3) Perusahaan Hilton Bali Resort
 - 1) Diharapkan untuk dapat meningkatkan informasi dan kinerja para *staff*, sehingga dapat menambah wawasan tentang permasalahan tersebut.
 - 2) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *semi buffet Dinner* di restoran.
 - 3) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan yang dihadapi pramusaji ketika melayani tamu *buffet Dinner* di restoran.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dan ikut terjun langsung mempraktikkan dan mempelajari pelayanan menu *buffet dinner* oleh pramusaji Paon Bali Resto and Bar Hilton Bali Resort.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada Food and Beverage Manager, Food and Beverage Supervisor,

Hostes, dan Human Resources Development Hilton Bali Resort.

c. Studi Pustaka

Pengumpulan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca dan mengutip dari buku yang berkaitan dengan Pelayanan *semi buffet dinner menu* oleh pramusaji di Paon Bali Resto and Bar pada Hotel Hilton Bali Resort.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir berupa mendeskripsikan dengan runtut dan rinci mengenai tahapan tahapan pelayanan Indonesia barbeque oleh pramusaji Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort.

Penelitian deskriptif menurut Rukajat (2018) adalah penelitian yang berusaha menggambarkan suatu kejadian atau peristiwa yang terjadi secara langsung dan nyata, realistik, aktual. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pernyataan, deskripsi, secara sistematis, akurat dan berdasarkan fakta, yang berkaitan dengan fakta, karakteristik, dan hubungan antara fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2020) menyatakan, bahwa penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif. Metode penelitian kualitatif terutama digunakan untuk memperoleh data yang kaya, informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang akan dipecahkan. Metode penelitian kualitatif menggunakan focus grup, interview secara mendalam, dan observasi berperan serta, dalam mengumpulkan data.

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir berupa penyajian secara informal yaitu metode penyajian

data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata kata atau berupa penjelasan dan keterangan tentang Pelayanan Indonesia barbeque semi buffet dinner oleh Pramusaji pada Paon Bali Resto and Bar di Hilton Bali Resort.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Pelayanan Indonesian Barberque Semi Buffet Dinner oleh pramusaji di Hilton Bali Resort sesuai dengan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan Indonesian barberque oleh pramusaji di Hilton Bali Resort dibagi menjadi 3 tahapan yaitu:
 - a. Tahapan persiapan meliputi tahap persiapan diri yang dipersiapkan pramusaji sebelum memulai pekerjaan dan melayani tamu. Tahapan persiapan ini juga meliputi tahapan persiapan sebelum operasional yang dilaksanakan sebelum tamu datang ke restoran.
 - b. Tahap operasional dimulai dari menyambut tamu hingga proses tamu meninggalkan restoran.
 - c. Tahapan closing merupakan tahapan terakhir setelah tahapan operasional, yaitu tahapan menutup dan membersihkan area kerja sehingga bisa digunakan untuk keesokan harinya.
2. Kendala – kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan Indonesian barbeque semi buffet dinner oleh pramusaji di Hilton Bali Resort dan cara mengatasinya.
 - a. Kurangnya peralatan pada saat tamu ramai, menyebabkan pramusaji mengalami kendala untuk men-*set up*, hal ini diatasi dengan menyediakan cadangan untukantisipasi kekurangan dan dengan cara meminta *steward*

yang harus segera mencuci peralatan *cutleries* kemudian langsung di *polish* agar dapat digunakan kembali dalam operasional.

- b. Keterlambatan pengisian ulang makanan di meja *buffet*. terdapat beberapa alasan tertentu yaitu tidak adanya kontroling makanan, terutama pada saat tamu ramai . dalam hal ini solusi yang dilakukan adalah menginformasikan terlebih dahulu kepada tamu kami akan mengisi ulang makanan di *buffet* segera dan pramusaji akan meminta maaf atas ketidaknyamanannya, serta melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik antar *staff* agar mempercepat pengisian ulang dimeja *buffet*.

B. Saran

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin memberikan beberapa saran terhadap pelayanan yang diberikan pramusaji dalam penanganan Indonesian barbeque *semi buffet dinner* di Hilton Bali Resort. Pada tingkat hunian tinggi sebaiknya menambah *staff* bertugas saat waktu *dinner* yang bertujuan agar memperlancar proses pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan tenaga kerja harian (*daily worker*) yang memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang food and beverage service dan menambah persediaan *cutleries*, serta rutin melakukan pengecekan terhadap peralatan makanan yang sudah tidak layak dipergunakan. Melakukan monitoring stok makanan secara berkala untukantisipasi jika makanan sudah mulai menipis dan meningkatkan koordinasi antara *staff* dapur dan pelayanan *buffet*.

DAFTAR PUSTAKA

- akbar, R. N., & Zainul Arifin, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Antara, I. K. (2018). Strategi Pengembangan Pariwisata Alternatif Di Desa Pelaga Kecamatan Petang Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 2(1). <https://doi.org/10.22334/jihm.v2i1.93>
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2).
- 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>
- Ekawatiningsih, P. (2019). Restoran. Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar Dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional.
- Irawan, M. R. N. (2019). Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Hotel Elreas Lamongan. *Jurnal Manajemen*, 4(3), 1069. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.273>
- Kustini, H. (2017). *General Hotel Management*. Deepublish.
- Marsum, W. A., & Fauziah, S. (2016). *Professional Waiter*. Andi.
- Ni Kadek Meta Damaiyanti. (2023). Tugas Akhir Pelayanan Semi Buffet Dinner Oleh Pramusaji Pada Grain Restaurant Di Hilton Bali Resort Politeknik Negeri Bali.
- Ni Luh Putu Mahashidiari. (2022). Pelayanan Christmas Buffet Dinner Oleh Pramusaji Di Kwee Zeen Restaurant, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. 2(1), 41–49.
- Nifati, N. H., & Purwidiani, N. D. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Restaurant Terakota Café Verwood Hotel And Serviced Residence Surabaya. *Jurnal Tata Boga*, 7(2), 1–8.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Paramita.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi Dan Prosedur Kerja*. Gava Media.
- Putri, E. D. H. (2016). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Deepublish.
- Rukajat. (2018). Identifikasi Perilaku Bidang Pengembangan Moral Anak Kelompok B Di Tk It Al-Dhaifullah Desa Betung Kecamatan Abab Kabupaten. *Alfabeta, Bandung*, 27–44. <https://repository.unsri.ac.id/106058>
- Soekresno. (2017). *Management Food And Beverage*. PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2020). Analysis Of Employee Work Discipline At Pt. Bussan Auto Finance (Baf) Sumedang Branch. *Ilmiah Rumpun Ekonomi*, 13(1), 14–22.