

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SUNDAY BRUNCH
OLEH PRAMUSAJI DI SOLEIL RESTAURANT
MULIA RESORT NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Agus Artayasa Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SUNDAY BRUNCH
OLEH PRAMUSAJI DI SOLEIL RESTAURANT
MULIA RESORT NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Wayan Agus Artayasa Putra
NIM 2215823163**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH PRAMUSAJI DI SOLEIL RESTAURANT MULIA RESORT NUSA DUA

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 Artayasa Putra
NIM 2215823163**

**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 Sunday Brunch Oleh Pramusaji Pada Soleil Restaurant Di Mulia Resort Nusa Dua Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Sunday Brunch Oleh Pramusaji di Soleil Restaurant Mulia 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.e Com, 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 Koprodi D III Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Menyusun Tugas Akhir ini.
6. I Made Rony Mulia Kusuma Putra, S. Tr.Par., M.Tr.Par, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.

7. Bapak I Putu Putra Julian, selaku HRD The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Irdi Wirawan, selaku Outlet Manager yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir. Seluruh Staff The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Teman – teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan

Badung, Agustus 2025

POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Resort.....	8
1. Pengertian Resort	8
2. Klasifikasi Resort	8
B. Food and Beverage Departmnt	10
1. Pengertian Food and Beverage Departmnt	10
2. Bagian Food and Beverage Department.....	10
C. Restaurant	11
1. Pengertian Restaurant.....	11
2. Jenis-Jenis Restaurant.....	12
D. Pelayanan.....	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Jenis-Jenis Pelayanan di Restoran.....	15
3. Sequence Of Service	17

E. Pramusaji	19
1. Pengertian Pramusaji	19
2. Kriteria Pramusaji	19
3. Sikap Pelayanan Pramusaji	20
F. Menu	21
1. Pengertian Menu	21
2. Jenis-Jenis Menu	21
G. Pengertian Sunday Brunch	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	26
C. Struktur Organisasi Perusahaan	43
BAB IV PEMBAHASAN	50
A. Penyajian Hasil Observasi Pelayanan Sunday Brunch	50
1. Tahap Persiapan	51
2. Tahap Pelaksanaan	59
3. Tahap Akhir	67
B. Kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan Sunday Brunch dan Solusinya	68
BAB V PENUTUP	71
A. Simpulan	71
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali.....	24
Gambar 3. 2 Mulia Grandeur	27
Gambar 3. 3 Mulia Signature	27
Gambar 3. 4 Royal Suite	28
Gambar 3. 5 Premier Suite	29
Gambar 3. 6 The Cafe	30
Gambar 3. 7 Soleil Restaurant	31
Gambar 3. 8 Table 8.....	32
Gambar 3. 9 Cascade Lounge.....	32
Gambar 3. 10 Edogin	33
Gambar 3. 11 The Lounge.....	33
Gambar 3. 12 In Room Dining	34
Gambar 3. 13 Mulia Deli	35
Gambar 3. 14 The Bar.....	35
Gambar 3. 15 Sky Bar.....	36
Gambar 3. 16 Zjs Bar and Lounge.....	36
Gambar 3. 17 Ocean Bar	37
Gambar 3. 18 Courtyard Bar	37
Gambar 3. 19 GYM	38
Gambar 3. 20 Mulia Kids.....	39
Gambar 3. 21 Grand Ballroom	41
Gambar 3. 22 Struktur Organisasi Perusahaan.....	43
Gambar 3. 23 Struktur Organisasi Food & Beverage Service	44
Gambar 4. 1 Mesin Absensi	52
Gambar 4. 2 Penampilan Pramusaji.....	55
Gambar 4. 3 Menyiapkan Cutleries	56
Gambar 4. 4 Standing Wine & Wine Cooler.....	56
Gambar 4. 5 Napkin Preparation	57
Gambar 4. 6 Table Setting.....	58

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Jenis-Jenis Tipe Kamar.....	29
Table 3. 2 Jenis Restaurant The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali	35
Table 3. 3 Bar The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali	38
Table 3. 4 Meeting Room The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali .	42



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Menu A'la Carte Sunday Brunch</i>	77
Lampiran 2. <i>Table set up sunday brunch</i>	78
Lampiran 3. <i>Tampilan makanan a'la carte menu</i>	79



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali merupakan hotel bintang 5 yang berlokasi di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Kawasan Sawangan, Nusa Dua, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Dibuka pada tanggal 12 Desember 2012 yang didirikan oleh Mulia Group, hotel dibagi menjadi 3 properti, antara lain; The Mulia, Mulia Resort dan Mulia Villas. The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali, berjarak sekitar 15 km dan dapat ditempuh dalam waktu kurang lebih 30 menit dengan menggunakan mobil dari Bandara I Gusti Ngurah Rai, dengan kemewahan fasilitas dan resort yang indah menjadi salah satu hotel terbaik di dunia. Terletak di sepanjang pantai pasir putih sepanjang 1 km di Nusa Dua, Bali.

Mulia Resort Nusa Dua adalah salah satu hotel mewah yang berada di daerah Nusa Dua. Mulia Resort Nusa Dua menawarkan fasilitas bintang lima kepada wisatawan yang berkunjung ke hotel ini. Adapun fasilitas yang ada di resort antara lain *room, restaurant fitness center & spa, meeting room, kids club, bar*, dan fasilitas penunjang lainnya. Mulia Resort Nusa Dua memiliki berbagai *department – department* yang berperan penting dalam menunjang kelancaran operasional resort, seperti *front office, housekeeping, sales and marketing, human resource, engineering, accounting*, dan *security*. Semua *department* tersebut bekerja secara terintegrasi, termasuk *food and beverage department* yang bertugas melayani makanan dan minuman. *Food and beverage department* terbagi menjadi

2 yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Salah satu *outlet food and beverage service* menjadi salah satu *departement* yang memberikan peran penting dalam memberikan pengalaman kuliner yang istimewa, dengan berbagai layanan unggulan mulai dari sarapan prasmanan (*buffet breakfast*) internasional, makan siang (*lunch*) hingga acara makan malam (*dinner*) yang dirancang khusus. Salah satunya yang menjadi daya tarik utama adalah makan siang (*sunday brunch*) yang berada di *outlet* Soleil Restaurant Mulia Resort Nusa Dua yang menawarkan pengalaman kuliner eksklusif dengan suasana yang memukau.

Soleil Restaurant merupakan salah satu *outlet* yang ada di Mulia Resort Nusa Dua. Restaurant ini dibuka untuk *lunch* dan *dinner*. Konsep Soleil Restaurant adalah *combination between Mediterranean and Pan Asian, for Mediterranean, we have Italy and France food for Pan Asian, we have Vietnamese, Thailand, Indonesia and Korean food*. Keunikan dari *sunday brunch* ini terletak pada tema *lunch* yang berbeda yang memberikan kombinasi *all you can eat*, *live cooking*, dan *a la carte menu to order* sehingga dapat menghadirkan pengalaman kuliner yang beragam bagi para tamu. *Sunday Brunch* merupakan salah satu tema *lunch* yang special yang dilaksanakan dalam empat kali dalam sebulan oleh Soleil Restaurant di Mulia Resort Nusa Dua. *Sunday Lunch* ini hanya diselenggarakan pada hari minggu setiap minggunya, menjadika momen yang istimewa bagi para tamu dalam acara ini, Soleil Restaurant menyajikan beragam hidangan yang autentik, dipadukan dengan dekorasi yang indah, memberikan pengalaman bersantap yang tak hanya lezat.

Sunday Brunch merupakan gabungan dari *breakfast* dan *lunch* bagi tamu yang tidak sempat *breakfast* di pagi hari yang dilaksanakan di Soleil Restaurant Mulia Resor Nusa Dua setiap hari minggu dengan konsep *A la Carte brunch menu* dimana

tamu bebas memilih makanan dan minuman yang terdapat di menu kemudian tamu memesan makanan dan minuman kepada pramusaji, lalu makanan dan minuman akan diantarkan oleh pramusaji ke meja sesuai dengan yang sudah dipesan tamu. Menu yang ditawarkan saat *Sunday Brunch* berbeda dan lebih beragam dibandingkan dengan menu regular sehari-hari di restoran, sehingga hal ini dapat menarik minat pelanggan untuk mencoba layanan *Sunday Brunch* di Soleil Restaurant Mulia Resort Nusa Dua. Adapun paket yang ditawarkan pada saat *Sunday Brunch*, yaitu IDR 889.000++ *food & non alcoholic beverage* dan IDR 1.499.000++ *food & alcoholic beverage*.

Layanan seperti ini telah banyak dibahas dalam tugas akhir sebelumnya yang mengangkat pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan pengalaman yang berkesan bagi tamu. Tentu saja setiap hotel memiliki perbedaan yang menjadikan sebagai ciri khas dari hotel tersebut. Sebagai contoh, penelitian tentang “Pelayanan Sunday Table Sunday Brunch Oleh Pramusaji Pada Restoran Fisherman’s Club Di Andaz Bali” oleh (Mirawati, 2023) dan “Pelayanan Sunday Brunch Oleh Pramusaji Di Starfish Bloo Restaurant W Bali – Seminyak” oleh (Prabowo, 2022) sama – sama menyoroti pentingnya peran sumber daya manusia dalam menciptakan pengalaman yang tak terlupakan. Jika dibandingkan dengan penelitian Tugas Akhir sebelumnya, terdapat persamaan dalam hal pelaksanaan *Sunday Brunch*, yaitu semua kegiatan dilakukan dalam ruangan mengutamakan suasana yang eksklusif sebagai elemen pendukung utama. Selain itu, kedua hotel tersebut menerapkan standar operasional kerja yang serupa dalam penyelenggaraan *Sunday Brunch*, mencakup penataan meja, penyajian makanan dan minuman, hingga pelayanan tamu secara profesional. Namun terdapat perbedaan signifikan antara kedua hotel

tersebut, Mulia Resort Nusa Dua menawarkan keunggulan yang terdapat pada *sunday brunch* yang memiliki kombinasi *all you can eat*, *a'la carte menu to order*, dan *live cooking*. Variasi ini memberikan fleksibilitas lebih bagi tamu untuk memilih hidangan yang sesuai dengan preferensi mereka, sekaligus meningkatkan daya tarik layanan ini. Perbedaan ini menunjukkan bahwa Mulia Resort Nusa Dua memiliki nilai tambah dalam inovasi menu, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan beragam tamu dengan latar belakang preferensi yang berbeda. Keunggulan ini menjadi salah satu faktor yang membedakan layanan *Sunday Brunch* di hotel ini dengan layanan serupa di hotel lainnya.

Dengan beberapa alasan di atas tentang keunikan *Sunday Brunch*, maka penulis tertarik mengambil judul tugas akhir yaitu "Pelayanan Sunday Brunch Oleh Pramusaji di Soleil Restaurant Mulia Resort Nusa Dua". Penulis memilih menggunakan judul ini karena penulis melihat bahwa Sunday Brunch di Soleil Restaurant pada Mulia Resort and Villas Nusa Dua menawarkan pengalaman kuliner yang sangat enak dan berbeda dibandingkan dengan *lunch* lainnya. Keunikan acara ini menyajikan berbagai makanan dan minuman yang memberikan tamu kesempatan untuk menikmati makanan dan minuman dalam suasana yang eksklusif. Keunikan ini menjadi *Sunday Brunch* lebih menarik dibandingkan dengan *lunch* lainnya.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *Sunday Brunch* Oleh Pramusaji di Soleil Restaurant di Mulia Resort Nusa Dua ?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji pada saat pelayanan *Sunday Brunch* Oleh Pramusaji di Soleil Restaurant Mulia Resort Nusa Dua dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *Sunday Brunch* Oleh Pramusaji Pada Soleil Restaurant Mulia Resort Nusa Dua adalah sebagai berikut.

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelayanan *Sunday Brunch* oleh Pramusaji di Soleil Restaurant Mulia Resort Nusa Dua
- b. Untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi oleh Pramusaji dalam memberikan pelayanan *Sunday Brunch* oleh Pramusaji di Soleil Restaurant Mulia Resort Nusa Dua dan cara mengatasinya.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang pelayanan, khususnya pada pelayanan *Sunday Brunch*.

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca dalam Bidang Pelayanan *Sunday Brunch* oleh Pramusaji.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *Sunday Brunch*.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik dalam pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan melakukan langsung bagaimana pramusaji berperan dalam memberikan pelayanan *Sunday Brunch*. Data yang penulis peroleh berkaitan dengan proses penanganan *Sunday Brunch*, mulai dari persiapan yang dilakukan sebelum acara, hal – hal yang perlu disiapkan, hingga perlengkapan dan peralatan yang digunakan selama berlangsungnya acara tersebut.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan beberapa staf di Mulia Resort,

terutama kepada staf *food and beverage service* yang bertugas pada Soleil Restaurant yaitu kepada Bapak Irdi Wirawan selaku *outlet manager*.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca buku – buku, dokumen tertulis, serta jurnal yang berkaitan dengan pelayanan *Sunday Brunch* oleh Pramusaji.

2. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan berdasarkan dari data yang di dapatkan dari hasil wawancara, observasi dan studi kepustakaan berkenan dengan pelayanan *Sunday Brunch* oleh Pramusaji di Soleil Restaurant Mulia Resort Nusa Dua Bali.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Pelayanan Sunday Brunch oleh Pramusaji pada Soleil Restaurant Mulia Resort Nusa Dua, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Sunday Brunch oleh pramusaji di Soleil Restaurant Mulia Resort Nusa Dua dibagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.
 - a. Tahap persiapan dilakukan oleh seorang pramusaji sebelum bertemu dengan tamu. Dimulai dengan melakukan persiapan diri, dilanjutkan dengan mempersiapkan semua peralatan dan melakukan penataan meja.
 - b. Tahap pelaksanaan, pramusaji melayani tamu mulai dari awal tamu datang, hingga tamu meninggalkan restoran sesuai dengan *sequence of service*.
 - c. Tahap akhir yang dilakukan ketika pelayanan *sunday brunch*, dimana seluruh tim pramusaji bertugas untuk memastikan restoran kembali dalam kondisi siap digunakan operasional berikutnya. Proses pembersihan, penataan, dan persiapan untuk kegiatan berikutnya dilakukan dengan cermat dan teliti, menjaga kualitas dan kebersihan restoran.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *Sunday Brunch* di Soleil Restaurant Mulia Resort Nusa Dua dan solusinya yaitu:
- a. Komunikasi yang tidak lancar akibat perbedaan bahasa dengan tamu yang kurang mahir berbahasa Inggris, seperti tamu dari China, Jepang, atau Korea, dapat menghambat komunikasi saat pelayanan. Untuk mengatasinya, pramusaji dapat memanfaatkan bahasa tubuh dan bantuan aplikasi penerjemah agar informasi tetap tersampaikan dengan baik dan pelayanan tetap profesional.
 - b. Terbatasnya perlengkapan makan seperti piring dan *cutleries* dapat mengganggu kelancaran operasional *buffet*. Untuk mencegah hal ini, pramusaji harus sigap membersihkan peralatan kotor dan berkoordinasi dengan tim *steward* agar perlengkapan cepat dicuci, dipoles, dan siap digunakan kembali.
 - c. Kurangnya *food runner* dapat memperlambat pengantaran makanan, sehingga membuat tamu harus menunggu lebih lama dan menimbulkan ketidaknyamanan. Untuk mengatasinya, manajemen perlu menyesuaikan jumlah petugas dengan perkiraan tamu melalui penjadwalan kerja yang rapi, terutama saat jam sibuk, agar alur pelayanan tetap lancar.

B. Saran

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan kerja lapangan di Mulia Resort khususnya dalam Pelayanan Sunday Brunch di Soleil Restaurant ada beberapa saran yang penulis berikan kepada pihak hotel yaitu :

1. Untuk mengurangi hambatan bahasa, restoran disarankan memberi pelatihan frasa dasar bahasa asing kepada pramusaji dan menyediakan media visual seperti menu bergambar. Selain itu, penggunaan aplikasi penerjemah perlu dimaksimalkan agar pelayanan tetap informatif dan profesional.
2. Untuk mencegah kekurangan perlengkapan di area *buffet*, pramusaji sebaiknya sigap membersihkan dan membawa peralatan kotor ke bagian *steward* tanpa menunggu penuh *tray*. Selain itu, perlu ada kerja sama yang baik dengan tim *steward* agar peralatan cepat dicuci, dipoles, dan siap dipakai kembali, sehingga pelayanan tetap berjalan lancar.
3. Untuk mengatasi keterbatasan jumlah *food runner*, pihak manajemen sebaiknya menyusun jadwal kerja yang lebih terencana dengan menyesuaikan jumlah petugas dengan perkiraan jumlah tamu, khususnya pada jam sibuk. Penambahan tenaga *food runner* cadangan pada waktu tertentu juga perlu dipertimbangkan agar pengantaran hidangan tetap lancar dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Balo, A. A., Ahdiyani, W., Ma'aruf, A., & Miftahuljannah. (2025). *Perencanaan Hotel Resort Pulau Hoga Di Wakatobi Dengan Pendekatan Arsitektur Bioklimatik*. 10(1), 113–123.
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131.
<https://doi.org/10.36983/japm.v8i2.93>
- Intishar, N., Sartika, D., Merdeka, H., & Khaeriah, K. (2023). *Pengaruh Sequence of Service Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Aromatica di Hotel The 101 Jakarta Airport Cbc*.
https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food And Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4127–4137.
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i5.1473>
- Lesmana, A. C., & Setiawan, A. (2024). Application of the Two-Step Cluster Method in Menu Engineering Analysis at The Alts Hotel Restaurant Palembang, South Sumatra. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 7(2), 145–154. <https://doi.org/10.17509/jithor.v7i2.72135>
- Madani, P. G., Arnawa, I. G. M. S., & Widhyadanta, I. G. D. S. A. (2023). Strategi Pelayanan Pramusaji dan Kepuasan Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(10), 2289–2300. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i10.586>
- Mirawati, P. S. (2023). *Pelayanan Sunday Table Brunch oleh Pramusaji pada Restoran Fisherman's Club di Andaz Bali*.
http://repository.pnb.ac.id/6979/2/RAMA_93402_2015823213_196206112000031001_PART.pdf
- Mubarraq, M. A. H. (2018). Upaya Butcher Dalam Menjaga Mutu Bahan Makanan Di Hotel Aruna Senggigi. *International Journal of Machine Tools and Manufacture*, 5(1), 86–96.
<https://doi.org/10.1016/j.mfglet.2017.12.003>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2011.06.007>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.procir.2016.02.316>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.procir.2016.02.310>
<https://doi.org/10.1016/j.jmapro.2018.03.033>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jmapro.2018.03.033>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*

- (*Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*), 3(1), 31–37.
<https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- Prabowo, M. B. (2022). *Pelayanan Sunday Brunch Oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak*.
- Saniantara, P., & Trianasari. (2023). Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Restoran di Era Pandemi di Hotel The Laguna Nusa Dua Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 241–249.
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.47172>
- Sari, I. G. R. W. A., Runa, I. W., & Mustika, N. W. M. (2020). Konsep Desain Hotel Resort Beridentitas Bali Di Pantai Bugbug, Karangasem - Bali. *Undagi : Jurnal Ilmiah Jurusan Arsitektur Universitas Warmadewa*, 8(1), 31–36.
<https://doi.org/10.22225/undagi.8.1.1910.31-36>
- Sari, I. N., & Darmawan, A. (2018). ANALISIS DAMPAK KOMUNIKASI DAN PROFESIONALISME WAITER TERHADAP CITRA GUEST HOUSE (Studi pada Fendi's Guest House Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 60, Issue 2).
- Subakti, A. G. (2019). Mengenal Pelayanan Rijsttafel Sebagai Bagian Dari Warisan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(2), 193–201.
- Sudarwanto, B., & Waterfront, H. R. (2012). Hotel Resort Di Kawasan Mandeh Kabupaten Pesisir Selatan Sumatera Barat. *Imaji*, 1(3), 415–422.
- Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 8–16. <https://doi.org/10.32938/ie.v3i3.1267>
- Wahyudi. (2019). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Pramusaji Dengan Kepuasan Pelanggan Restoran The TCO Semarang Dan Restoran SIM SIX Garden Semarang*.
- Widjojo Atmodjo, M., & Fauziah, S. (2016). *Professional Waiter*.
- Williandani, M., Tambunan, I. B., & Gaol, R. N. L. (2022). Tinjauan Tentang Tugas dan Tanggung Jawab Greeter Pada Restoran Nangroe Saka Hotel Medan. *Jurnal Akomodasi Agung*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Wulansari, D. M., & Nurul, H. M. F. (2019). *Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department Dalam Pencapaian Excelent Service Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta Desika*. 10(2).

Yusnita, H., & Yulianto, A. (2023). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. *Jurnal Khasanah Ilmu*, *IV*(1), 67–81.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/download/513/406>



POLITEKNIK NEGERI BALI