

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER BALINESE NEW MOON BUFFET
OLEH PRAMUSAJI DI DON BIU RESTAURANT PADMA
RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Aryandana Saputra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN DINNER BALINESE NEW MOON BUFFET
OLEH PRAMUSAJI DI DON BIU RESTAURANT PADMA
RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Aryandana Saputra
NIM 2215823086

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER BALINESE NEW MOON BUFFET OLEH PRAMUSAJI DI DON BIU RESTAURANT PADMA RESORT LEGIAN

Tugas Akhir ini diusulkan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Aryandana Saputra
NIM 2215823086**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “**Pelayanan Dinner Balinese New Moon Buffet oleh Pramusaji di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian**” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Dinner Balinese New Moon Buffet oleh Pramusaji di Don Biu 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 memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Serta Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
5. Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si, selaku pembimbing II yang juga telah

meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.

6. Ni Putu Ari Dewinta selaku Learning & Development Coordinator yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
7. Seluruh Staff Padma Resort Legian yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. I Wayan Budiarta dan Ni Luh Putu Dilawati, 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, Juni 2025

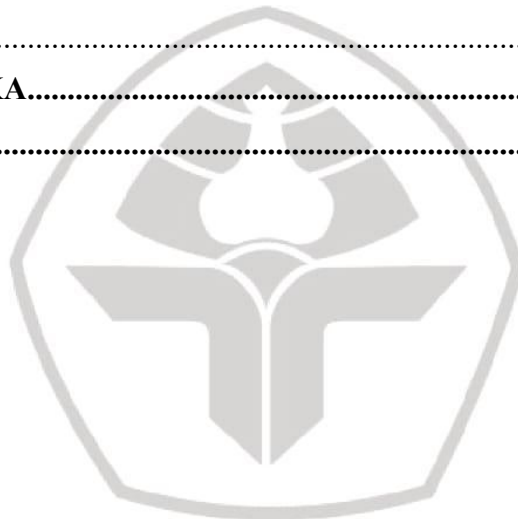
Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPU LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSYARATAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Metode Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel.....	11
1. Pengertian Hotel.....	11
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Food and Beverage Departement	12
C. Restoran.....	15
D. Menu	20
E. Pramusaji.....	24
F. Dinner.....	27
G. Pelayanan	30
H. Pengertian Squence of Service.....	34
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	36
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	36
1. Lokasi Hotel.....	36

B. Bidang usaha dan Fasilitas Hotel	38
1. Bidang Usaha	38
a. Penjualan	38
b. Penjualan Makanan & Minuman	39
2. Fasilitas Umum	39
C. Struktur Organisasi.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Penyajian Hasil Pelayanan Dinner Balinese New Moon Buffet	67
B. Kendala yang di Hadapi dan Solusi	78
BAB V PENUTUP	85
A. Simpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	90



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	32
Tabel 3. 2 Tipe Restoran dan Bar	33



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Padma Resort Legian	36
Gambar 3. 2 Deluxe Room	40
Gambar 3. 3 Deluxe Lagoon View Room	41
Gambar 3. 4 Deluxe Chalet Room	41
Gambar 3. 5 Premier Double Double	42
Gambar 3. 6 Family Room	43
Gambar 3. 7 Garden Club Chalet	43
Gambar 3. 8 Lagoon Access Room	44
Gambar 3. 9 Junior Suite Room	45
Gambar 3. 10 Studio Suite Room	45
Gambar 3. 11 Balcony Suite-One Bedroom	46
Gambar 3. 12 Balcony Suite-Two Bedroom	46
Gambar 3. 13 Deluxe Suite	47
Gambar 3. 14 Family Room Ground Floor	48
Gambar 3. 15 Family Deluxe Room	48
Gambar 3. 16 Family Suite	49
Gambar 3. 17 Presidential Suite	50
Gambar 3. 18 Don Biu Restaurant	51
Gambar 3. 19 The Deli Restaurant	52
Gambar 3. 20 Tenkai Japanese Nikkei Restaurant	53
Gambar 3. 21 The Barong Pool Bar & Cafe	54
Gambar 3. 22 Seruni Sunken Pool Bar	54
Gambar 3. 23 In-Room Dining	55
Gambar 3. 24 SKAI Bar & Grill	56
Gambar 3. 25 Main Pool	56
Gambar 3. 26 Infinity Pool	57
Gambar 3. 27 Family Pool	58
Gambar 3. 28 SKAI Pool	59
Gambar 3. 29 Fitness Centre	59

Gambar 3. 30 The Spa.....	60
Gambar 3. 31 Plumeria Grand Ballroom	60
Gambar 3. 32 Sarasvati Concept Store	61
Gambar 3. 33 Wolly Kids Club	62
Gambar 3. 34 Struktur Organisasi Padma Resort Legian	62
Gambar 3. 35 Struktur Organisasi Food & Beverage Department	63
Gambar 4. 1 Grooming	69
Gambar 4. 2 Peralatan Kerja	70
Gambar 4. 3 Penataan Peralatan Kerja.....	70
Gambar 4. 4 Penataan Restoran	71
Gambar 4.5 Menu Makanan Balinese New Moon.....	72
Gambar 4. 5 Menu Beverage New Moon	74



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan	90
---------------------------------------	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata unggulan di Indonesia yang memiliki daya tarik luar biasa, baik dari sisi alam, budaya, maupun keramahannya. Pariwisata menjadi sektor strategis dalam menyumbang devisa negara, dan Bali menjadi contoh nyata daerah yang sangat bergantung pada sektor ini. Seiring dengan meningkatnya arus kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara, kebutuhan akan akomodasi yang memadai pun menjadi sangat penting. Salah satu bentuk akomodasi yang paling banyak diminati adalah hotel, yaitu sebuah usaha jasa yang menyediakan fasilitas menginap, makan dan minum, serta berbagai layanan tambahan lainnya untuk menunjang kenyamanan para tamu. Hotel berperan sebagai tempat beristirahat sementara, baik bagi wisatawan rekreasi maupun pelaku perjalanan bisnis, dan dikelola secara profesional untuk memenuhi standar pelayanan yang ditentukan.

Salah satu hotel berbintang lima yang menjadi bagian penting dalam industri pariwisata Bali adalah Padma Resort Legian. Hotel ini berdiri kokoh dan strategis di kawasan wisata Legian, yang terkenal akan keindahan pantainya serta suasana hidup yang tak pernah sepi. Padma Resort Legian dikenal sebagai hotel mewah dengan fasilitas lengkap, pelayanan unggul, dan atmosfer yang memadukan modernitas dengan sentuhan budaya lokal Bali. Memiliki akses langsung ke Pantai Legian serta dikelilingi taman tropis yang asri, hotel ini telah menjelma menjadi

pilihan utama wisatawan yang menginginkan pengalaman menginap yang nyaman, tenang, namun tetap eksklusif. Keberadaan Padma Resort Legian tidak hanya memperkuat citra Bali sebagai destinasi kelas dunia, namun juga menjadi tempat pembelajaran yang ideal dalam pengamatan dan penelitian bagi mahasiswa kepariwisataan.

Dalam tugas akhir ini, objek yang menjadi fokus adalah Don Biu Restaurant, sebuah fasilitas utama yang terdapat di dalam kawasan Padma Resort Legian. Restoran ini menyajikan pengalaman bersantap bertema yang unik, dengan salah satu program andalannya yaitu “Balinese New Moon Buffet Dinner”. Restoran ini tidak hanya menyuguhkan hidangan khas Bali yang autentik, namun juga menampilkan pertunjukan budaya seperti tari Kecak, yang memperkaya pengalaman kuliner para tamu. Dengan kapasitas pelayanan yang besar dan standar operasional yang tinggi, Don Biu Restaurant menjadi studi kasus yang tepat untuk dianalisis, khususnya dalam hal bagaimana pramusaji memberikan pelayanan yang profesional dalam suasana makan malam tematik. Eksistensi dan reputasi Don Biu Restaurant di bawah naungan Padma Resort Legian menjadikan objek ini relevan untuk dikaji secara akademik, terutama terkait implementasi pelayanan dalam konteks perhotelan bertaraf internasional. Don Biu Restaurant merupakan salah satu restoran yang terletak di dalam kawasan eksklusif Padma Resort Legian. Don Biu Restaurant menghadirkan pengalaman bersantap yang memadukan kehangatan budaya Bali dengan cita rasa kuliner internasional. Don Biu beroperasi setiap hari, melayani tamu untuk sarapan mulai pukul 06.30 hingga 10.30 dan makan malam dari pukul 18.30 hingga 22.00. Salah satu daya tarik utama Don Biu Restaurant

adalah Themed Buffet Dinner yang disajikan secara bergilir setiap minggunya. Terdapat empat tema berbeda yang ditawarkan, yaitu Surf & Turf dengan sajian perpaduan hidangan laut dan daging panggang, Italian Buffet Dinner yang menyuguhkan aneka pasta dan pizza khas Italia, Balinese Night dengan cita rasa tradisional Bali yang otentik, serta Asian Hawker yang menyajikan masakan jalanan khas Asia seperti mie, sate, dan dimsum. Keempat tema ini memberikan variasi kuliner yang menarik bagi para tamu dalam suasana makan malam yang nyaman dan elegan.

Don Biu Restaurant menghadirkan pengalaman bersantap bertema melalui program Themed Buffet Dinner yang diselenggarakan secara bergilir setiap minggunya. Tema yang diusung terdiri dari empat konsep utama, yaitu Surf & Turf, Italian Buffet Dinner, Balinese Night, dan Asian Hawker. Masing-masing tema dirancang untuk memberikan variasi kuliner yang menarik dengan suasana dan menu yang berbeda. Dalam pelaksanaannya, keempat tema ini dapat mengalami variasi sesuai dengan momen khusus atau kalender budaya Bali. Salah satu variasi tematik tersebut adalah Balinese New Moon Buffet, yang merupakan bentuk pengembangan dari tema Balinese Night. Buffet ini diselenggarakan secara khusus bertepatan dengan malam bulan baru (tilem) dalam kalender Bali, dan menyuguhkan hidangan khas Bali yang lebih mendalam serta dilengkapi dengan pertunjukan tari tradisional, seperti tari Kecak, untuk memperkuat nuansa budaya.

Daya tarik utama Don Biu Restaurant adalah Themed Buffet Dinner yang disajikan secara bergilir setiap minggunya. Terdapat empat tema yang ditawarkan, yakni Surf & Turf, Italian Buffet Dinner, Balinese New Moon Buffet, dan Asian

Hawker. Surf & Turf menyajikan kombinasi hidangan laut dan daging panggang, Italian Buffet Dinner menghadirkan aneka sajian khas Italia seperti pasta dan pizza, sementara Asian Hawker menampilkan makanan jalanan khas Asia. Adapun Balinese New Moon Buffet merupakan sajian khas Bali dalam konsep Buffet Dinner yang digelar secara khusus pada malam bulan baru. Balinese New Moon Buffet merupakan salah satu program bersantap tematik yang ditawarkan oleh Don Biu Restaurant di Padma Resort Legian. Buffet ini tidak hanya menampilkan ragam kuliner tradisional Bali yang autentik, tetapi juga diperkaya dengan pertunjukan budaya seperti tari Kecak, yang disajikan secara langsung untuk menambah nilai pengalaman tamu. Tamu dapat menikmati hidangan ini, tamu dikenakan tarif sebesar Rp450.000 ++ per orang, di mana tanda “++” mengindikasikan bahwa harga tersebut belum termasuk pajak pemerintah dan biaya pelayanan (*service charge*) yang umumnya diterapkan dalam industri perhotelan. Penetapan harga tersebut mencerminkan kualitas pelayanan dan pengalaman budaya yang ditawarkan, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang menginap di Padma Resort Legian.

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan profesional menjadi faktor utama yang harus dijaga, mengingat persaingan yang ketat di industri perhotelan di Bali, serta karakteristik wisatawan yang terus berubah dari waktu ke waktu. Dalam konteks tersebut, setiap kekurangan dalam aspek pelayanan terutama yang berkaitan langsung dengan pengalaman tamu berpotensi memberikan dampak negatif yang signifikan terhadap reputasi restoran maupun hotel secara keseluruhan. Sehingga, konsistensi dan standar pelayanan yang tinggi menjadi elemen kunci

dalam menjaga citra dan daya saing Don Biu Restaurant sebagai bagian dari Padma Resort Legian.

Balinese New Moon Buffet merupakan Pelayanan pramusaji yang menjadi komponen utama dalam acara ini, mulai dari penyambutan tamu, penjelasan menu, hingga penyajian makanan dengan sentuhan khas Bali. Namun, memastikan kualitas pelayanan yang konsisten dalam acara berskala tematik seperti ini bukanlah hal yang mudah. Pramusaji dituntut untuk memiliki pemahaman mendalam tentang hidangan tradisional Bali, mampu berkomunikasi dengan tamu internasional, dan menciptakan suasana makan malam yang hangat dan berkesan. Di sisi lain, meningkatnya ekspektasi tamu dalam industri perhotelan menambah tantangan bagi pramusaji untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman yang mendalam dan bermakna. pelayanan profesional perlu dilakukan mengingat persaingan yang ketat di industri perhotelan di Bali, ditambah dengan wisatawan yang terus berubah, membuat setiap kekurangan dalam pelayanan dapat berdampak signifikan terhadap reputasi restoran maupun hotel secara keseluruhan.

Mengacu pada Tugas akhir yang membahas mengenai pelayanan *Buffet dinner* oleh Pramusaji, perbedaan antara judul tugas akhir ini dengan dua judul tugas akhir lainnya yaitu, oleh Masdiawan (2024) dengan judul “Pelayanan Italian Buffet Dinner Pada Don Biu Restaurant Di Padma Resort Legian” Bahwa pada Pelayanan Italian Buffet Dinner pada Don Biu Restaurant di Padma Resort Legian terdapat pertunjukan *live cooking* yang dapat disaksikan langsung oleh tamu berupa memasak berbagai jenis pasta dengan dilengkapi topping keju parmesan, sedangkan

pada Pelayanan Dinner Balinese New Moon Buffet oleh Pramusaji di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian terdapat pertunjukan tari kecak yang dimana tamu dapat menikmati makan malam sambil menonton tari kecak tersebut. Selain itu yang kedua oleh Widayani (2024) dengan judul “Pelayanan Surf N Turf Dinner Sesuai dengan SOP Oleh Pramusaji Di Donbiu Restaurant Hotel Padma Resort Legian” Bahwa pada Pelayanan Surf N Turf Dinner Sesuai dengan SOP Oleh Pramusaji Di Donbiu Restaurant Hotel Padma Resort Legian menyediakan aneka olahan daging ataupun seafood, sedangkan pada Pelayanan Dinner Balinese New Moon Buffet oleh Pramusaji di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian menyediakan berbagai macam makanan khas bali yang autentik dengan rempah-rempah yang kaya akan rasa. Berdasarkan dua judul tugas akhir diatas maka dapat dikatakan bahwa persamaan dengan Pelayanan Dinner Balinese New Moon Buffet oleh Pramusaji di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian ini adalah sama-sama menggunakan pelayanan buffet yang dimana tamu dapat mengambil sendiri makanan yang disediakan dan diinginkan oleh tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diangkat judul tugas akhir yaitu pelayanan *dinner* balinese new moon buffet oleh pramusaji di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian dalam bersaing saat ini, memberikan inspirasi bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Dinner Balinese New Moon Buffet Oleh Pramusaji di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan *dinner* Balinese new moon buffet oleh pramusaji di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian?
2. Apa sajakah kendala yang ditemukan dalam pelayanan *dinner* balinese new moon buffet oleh pramusaji di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat pada penelitian saat ini yaitu:

1. Tujuan

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

- a. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan *dinner* balinese new moon buffet oleh pramusaji di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang ditemukan dalam pelayanan *dinner* balinese new moon buffet oleh pramusaji di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan,

Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Adanya Tugas Akhir ini menjadi tolak ukur dalam Penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh pada saat terjun di lapangan.

- 2) Mahasiswa menjadi lebih memahami dan mengerti tentang prosedur pelayanan dan kendala *dinner* balinese new moon buffet oleh pramusaji di Don Bui Restaurant Padma Resort Legian.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa menjadi sumber informasi serta menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai pilihan prosedur pelayanan dan kendala *dinner* balinese new moon buffet oleh pramusaji di Don Bui Restaurant Padma Resort Legian.

c. Perusahaan

- 1) Dengan penelitian ini semoga dapat memberikan masukan dan gagasan bagi pihak Don Bui Restaurant Padma Resort Legian sebagai acuan dalam merumuskan strategi pelayanan yang visioner mendatang.

D. Metode Penulisan

Adapun metode penulisan dalam penelitian saat ini yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data pada penelitian saat ini yaitu:

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian menggunakan pancaindra, dengan tujuan untuk memahami secara mendalam situasi dan kondisi yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi partisipatif, yaitu jenis observasi di mana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk tidak hanya melihat proses pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji, tetapi juga merasakan secara langsung dinamika kerja di lingkungan restoran. Observasi partisipatif dilakukan selama penulis menjalani kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian. Selama masa PKL, penulis berada di tengah-tengah kegiatan operasional restoran dan secara aktif terlibat dalam proses pelayanan, termasuk dalam persiapan sebelum pelayanan, interaksi dengan tamu, penyajian makanan dan minuman, hingga tahap akhir pelayanan. Dengan berada langsung di lokasi dan turut serta dalam aktivitas tersebut, penulis memperoleh gambaran yang utuh dan faktual mengenai bagaimana prosedur pelayanan dinner Balinese New Moon Buffet dijalankan oleh pramusaji. Selain itu, penulis juga dapat mengidentifikasi berbagai situasi yang menjadi kendala selama kegiatan berlangsung serta bagaimana solusi diterapkan di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara interaktif secara langsung dilakukan dengan Supervisor Food & Beverage Service Don Biu Restaurant untuk mengetahui secara mendalam dan kendala saat melakukan kegiatan pelayanan *dinner* balinese new moon buffet oleh pramusaji di Don Biu Restaurant Padma Resort Legian.

c. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data juga didapat dari berbagai literatur seperti melalui buku-buku, jurnal artikel ilmiah, dan internet dengan tujuan menambah kelengkapan data dalam penelitian saat ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis dan penyajian hasil yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah jenis analisis dengan cara menjabarkan penjelasan dengan menggunakan narasi sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan bersama pramusaji Don Biu Restaurant.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Pelayanan dalam industri perhotelan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman bersantap yang berkesan bagi tamu. Balinese New Moon Buffet di Don Biu Restaurant, Padma Resort Legian merupakan acara makan malam tematik yang menggabungkan sajian khas Bali dengan hiburan budaya, sehingga membutuhkan standar pelayanan yang tinggi untuk memastikan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan terhadap pelayanan acara Balinese New Moon Buffet di Don Biu Restaurant, Padma Resort Legian, dapat disimpulkan bahwa tujuan observasi untuk mengetahui dan memahami secara langsung proses pelayanan pramusaji dalam kegiatan makan malam tematik di industri perhotelan telah tercapai dengan baik. Berikut adalah simpulan dari hasil penelitian ini,

1. Pelayanan yang diberikan oleh pramusaji mencerminkan standar profesionalisme yang tinggi, mulai dari tahap persiapan, penyambutan tamu, penyajian makanan dan minuman, hingga tahap pelayanan dan penutupan acara. Seluruh tahapan dilaksanakan secara sistematis dan terkoordinasi, dengan memperhatikan unsur budaya lokal yang menjadi daya tarik utama dalam acara ini. Kehadiran pertunjukan Tari Kecak sebagai bagian dari pengalaman bersantap juga menunjukkan integrasi

antara pelayanan kuliner dan hiburan budaya yang dirancang untuk meningkatkan kepuasan tamu.

2. Beberapa kendala seperti keterlambatan kedatangan tamu, antrean panjang di area buffet, hambatan komunikasi dengan tamu asing, serta keterbatasan stok makanan penutup, pihak restoran mampu mengantisipasi dan mengatasi kendala tersebut melalui strategi pelayanan yang adaptif. Beberapa solusi yang direkomendasikan meliputi pengaturan jadwal reservasi yang lebih baik, optimalisasi tata letak buffet, pelatihan bahasa asing bagi pramusaji, penyusunan SOP saat pergantian acara, serta manajemen stok makanan yang lebih akurat.

B. Saran

Adapun saran dan masukan yang bersifat membangun dari penulis untuk dapat dijadikan perbaikan pelayanan Balinese New Moon Buffet di masa mendatang adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan untuk peningkatan pelayanan Dinner Balinese New Moon Buffet di masa mendatang. Pertama, perlu dilakukan pembenahan pada sistem manajemen reservasi, terutama dalam hal konfirmasi ulang dan pengingat kedatangan kepada tamu. Upaya ini penting untuk meminimalkan keterlambatan kedatangan yang dapat mengganggu kelancaran alur pelayanan serta mengoptimalkan waktu penyajian yang telah dijadwalkan.

2. Penataan alur buffet perlu dievaluasi secara berkala, khususnya dalam menghadapi lonjakan jumlah tamu pada jam-jam sibuk. Penambahan titik pengambilan makanan serta pembagian area berdasarkan jenis hidangan seperti appetizer, main course, dan dessert, dapat menciptakan alur yang lebih efisien dan mengurangi antrean. Desain ruang yang adaptif dan fleksibel juga dapat mendukung kelancaran operasional tanpa mengurangi kenyamanan tamu.
3. Peningkatan kapasitas komunikasi pramusaji menjadi aspek krusial dalam mendukung pengalaman bersantap yang inklusif, khususnya bagi tamu mancanegara. Pelatihan rutin dalam penggunaan Bahasa Inggris maupun bahasa asing lainnya yang relevan, serta penyediaan menu dengan deskripsi multilingual, sangat disarankan. Langkah ini tidak hanya memperlancar komunikasi, tetapi juga meningkatkan profesionalisme staf dalam menghadapi tamu dari latar belakang budaya yang beragam..

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153–1176. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.418>
- Andani, D. K. T., & Sinaga, F. (2024). Analisa Taking Order dalam Peningkatan Kinerja Pramusaji. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(3), 413–418. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i3.737>
- Andhika, I. M. W., Sudiarta, I. N., & Amir, F. L. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Analysis Of Water Service Quality On Guest Satisfaction*. 03(9), 1472–1479.
- Belia, P. S. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30–38.
- Handoko, R. T., Zazilah, A. N., Amalia, F. R., & Jannah, R. N. (2025). *Pemberdayaan Kelompok Usaha Kuliner Ikan Bakar Pantai Blimbingsari Melalui Pelatihan dan Pembuatan SOP Sequence of Service Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*. 703–712.
- Kotler, Philip, dan J. T. B. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Edisi ke-7. Pearson Education, Inc.
- Lestari, T. (2021). Peranan Food and Beverage Department Pada Hotel Istana Jember the Role of Food and Beverage Department At Istana Hotel Jember. *Travel Agent*.
- Masdiawan, I. G. O. V. A. (2024). *Tugas akhir pelayanan italian buffet dinner pada don biu restaurant di padma resort legian*.
- Mu'is, A., Elistyawati, I. A., Sudiarta, M., & Utama, I. K. (2022). Analysis of room attendant service quality towards guests' satisfaction during the Covid-19 pandemic. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 4(1), 38–49. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v4i1.38-49>
- Muhammad, F. G., & Nuruddin, M. (2022). Analisis Postur Kerja Metode RULA REBA pada juru masak serta redesain fasilitas kerja dengan antropometri. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(4), 591. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i4.4248>
- Nyoman, W. N. (2020). Analisis Marjin Kontribusi Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Makanan Di Sugar and Spice Restaurant Pada Aston Kuta Hotel *Analisis Marjin Kontribusi Untuk* http://repo.unr.ac.id/id/eprint/209%0Ahttp://repo.unr.ac.id/209/2/Ni_Nyoman

Wardani.pdf

Putri, D. A., Ketut, I. D., Ardiana, R., Ekonomi, F., & Surabaya, U. A. (2024). *Pengaruh Quality of Work Life dan Keadilan Interaksional terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening organisasi tersebut , maka dari itu sudah seharusnya suatu perusahaan menciptakan sumber perusahaan (Nadia et al , 2020. 2019(4).*

Sheldon, M. D. (2022). *Carroll Collected The Impact of Persuasive Response Sequence and Consistency when IT Service Providers Address Auditor-Identified Issues in SOC2 Reports.*

Soleha, P. A., Aldisa, R. T., & Abdullah, M. A. (2023). Pemilihan Waitress Resto Akul Terbaik Menerapkan Metode WASPAS dengan Pembobotan ROC. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(3), 903–913. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i3.3375>

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian.* Andi Publisher.

Wayan, N., Anggarayani, T., & Koeswiryono, D. P. (2024). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Breakfast Analysis of the Implementation of Operational Standards Breakfast Procedure.* 03(4), 677–684.

Widayani, N. P. (2024). *Tugas akhir pelayanan surf n turf dinner sesuai dengan sop oleh pramusaji di donbiu restaurant hotel padma resort legian.*

POLITEKNIK NEGERI BALI