

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BBQ DINNER DENGAN SISTEM BUFFET SERVICE DI SUKU RESTAURANT CONRAD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Rahayu Octavia

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BBQ DINNER DENGAN SISTEM BUFFET
SERVICE DI SUKU RESTAURANT CONRAD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Rahayu Octavia
NIM 2215823136**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BBQ DINNER DENGAN SISTEM BUFFET SERVICE DI SUKU RESTAURANT CONRAD BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Rahayu Octavia
NIM 2215823136**

**PROGRAM STUDI DIII 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 BBQ Dinner Dengan Sistem Buffet Service di Suku Restaurant Conrad Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan BBQ Dinner Dengan Sistem Buffet Service di Suku Restaurant Conrad Bali 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. Melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, 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 DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. I Wayan Pugra.,M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Made Rony Mulia Kusuma Putra,S.Tr.Par.,M.Tr.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ni Putu Ariyanti, selaku Human Resource Manager Conrad Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan.
8. Seluruh Staff Conrad Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Ni Wayan Sugiantini, orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 16 July 2025

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
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.....	3
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
D. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	7
B. Departemen Food and Beverage.....	11
1. Pengertian Food and Beverage.....	11
2. Bagian-bagian Food and Beverage.....	12
C. Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran.....	13
2. Jenis-Jenis Restoran.....	13
D. Pengertian Pramusaji.....	15
E. Pengertian Menu.....	15
F. Pelayanan.....	16
I. Pengertian Pelayanan.....	16
G. <i>Sequence Of Service</i>	17
H. Pengertian BBQ.....	20

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	21
1. Lokasi Hotel.....	21
B. Bidang Usaha Conrad Bali.....	24
1. Usaha.....	24
2. Bidang Fasilitas Conrad Bali.....	27
C. Struktur Organisasi.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Pelayanan BBQ Dinner Dengan Sistem Buffet Service di Suku Restaurant Conrad Bali.....	34
B. Kendala yang Dihadapi Dalam Pelayanan BBQ Dinner dengan Sistem Buffet Service Beserta Solusinya.....	43
BAB V PENUTUP.....	45
LAMPIRAN.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	51



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Conrad Bali

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Conrad Bali

Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Departemen Food & Beverage.....



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Klasifikasi South Wing Conrad Bali

Tabel 3.2 Klasifikasi Kamar Center Wing

Tabel 3.3 Klasifikasi Kamar North Wing

Tabel 3.4 Klasifikasi Kamar Conrad Suite

Tabel 3.5 Restoran dan Bar

Tabel 3.6 Jenis Venue



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Uniform bekerja
- Lampiran 2: Set Up food tag
- Lampiran 3: Membawa napkin kotor ke laundry
- Lampiran 4 : *Appetizer station*
- Lampiran 5: *Main course station*
- Lampiran 6: *Dessert station*
- Lampiran 7: *Taking order drink menu*
- Lampiran 8: *Drink Receipt*
- Lampiran 9: *Pouring Wine*
- Lampiran 10: *Polish Cutlery*
- Lampiran 11: Menjadi *back runner*
- Lampiran 12: *Serving Wine*



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Conrad Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di Jalan Pratama nomor 168 Tanjung Benoa, Kuta Selatan, Badung, Bali. Ini menjadikan Conrad Bali pilihan favorit wisatawan karena mudah diakses dari Bandara Ngurah Rai. Hotel yang berdiri di bawah naungan internasional *brand*, yaitu *Hilton worldwide*. Conrad Bali memiliki luas 7,4 hektar dengan total 368 kamar dan 5 *restaurant*.

Sama seperti hotel pada umumnya, Conrad Bali memiliki departemen yang membantu operasional di hotel salah satunya *Food & Beverage Department*. Departemen ini bertanggung jawab atas pengolahan dan pelayanan makanan dan minuman sebelum dijual kepada tamu. Umumnya yang termasuk dalam *Food & Beverage Department* di hotel seperti *F&B Service* dan *F&B Product*.

Section F&B Service merupakan salah satu *section* yang sangat penting dari segi *revenue* karena selain melayani permintaan makanan dan minuman, *section* ini juga bertanggung jawab pada *banqueting event* yang menghasilkan pemasukan cukup signifikan bagi hotel seperti pernikahan, pertemuan, dan jamuan makan seperti *buffet dinner*. *Buffet dinner* pada Conrad Bali biasanya dikolaborasikan dengan tema *barbeque* dengan banyak *stall* ang dipajang berisi berbagai macam makanan dari hidangan pembuka sampai pencuci mulut.

Suku *restaurant* merupakan salah satu restoran yang ada di Conrad Bali, restoran ini merupakan *all day dining* dan menjadi restoran utama di Conrad Bali

yang berkapasitas 250 *seats*, terletak tepat di bawah lobby dan merupakan *Indonesian Food Restaurant* yang buka dari pukul 07.00 sampai dengan 22.00.

Salah satu cara Suku *restaurant* meningkatkan pendapatan hotel adalah dengan mengadakan *event BBQ dinner*, yaitu *fine dining* dengan konsep *Balinese Culture* Dimana tamu akan menikmati berbagai makanan khas dari berbagai daerah di Bali. *Event* ini akan berlangsung diluar ruangan (*outdoor*), setiap hari Sabtu mulai pukul 18.00 sampai 22.00, namun jika cuaca sedang hujan maka *event* akan dilaksanakan di dalam ruangan. Paket ini dijual dengan harga Rp 685.000++ per *adult*, dan Rp 342.500++ per *kids* diatas 12 tahun. *BBQ dinner* cukup digemari oleh para tamu yang menginap secara beramai-ramai di Conrad Bali. Selain menu yang bervariasi, pilihan tempat dan dekorasi yang indah membuat para tamu suka dan kerap memberikan *feedback* ang baik setelah selesai makan.

Umumnya hotel – hotel menggunakan sistem pelayanan *buffet* agar lebih efisien dan mengurangi penggunaan tenaga kerja sehingga menghemat pengeluaran, namun tak jarang tamu mengeluh karena tidak tersedianya *staff incharge* isetiap *buffet stall* membuat para tamu kebingungan untuk memilih makanan apalagi untuk tamu yang memiliki alergi atau *dietary* seperti *gluten free* atau *lactose free*. Maka dari itu *staff incharge* yang ada pada saat *event BBQ dinner* tetap berada di dekat *stall* makanan dan mengarahkan para tamu untuk mengambil makanan yang diinginkan sekaligus menjelaskan *main ingredients* dari menu tersebut untuk mencegah terjadinya alergi tamu yang kambuh sebab kurang paham dengan kandungan makanan terkait alergi yang dimiliki tamu. Selain itu dengan menggunakan metode ini juga berfungsi untuk menjaga

kenyamanan tamu saat sedang berbincang dengan kerabatnya, sehingga mereka tidak perlu beranjak dari kursi hanya untuk mengambil makanan.

Seperti yang dibahas pada 2 tugas akhir yang memiliki judul serupa yaitu oleh I Made Adi Suryawan, (2024) dengan judul “ Pelayanan Semi Buffet Barbeque Dinner oleh Pramusaji Di Mansion Bvlgari Resort Bali” dan oleh Wati & Astina., (2024) dengan judul “Penerapan Standard Operating Procedure Pelayanan Breakfast Buffet di Four Star by Trans Hotel Renon”. Yang mana didapat hasil bahwa pelayanan *buffet* dari kedua hotel tersebut memiliki kemiripan dimana dilakukan persiapan sebelum melakukan pelayanan. Namun, ada sedikit perbedaan dimana dari kedua jurnal tersebut tidak menjelaskan secara spesifik atau mendalam mengenai pelayanan dengan *buffet service* tersebut seperti yang dilakukan oleh pramusaji saat melakukan pelayanan *buffet* di Suku Restaurant.

Berdasarkan uraian di atas penulis akhirnya mengangkat judul “Pelayanan BBQ Dinner Dengan Sistem *buffet service* Di Suku Restaurant Conrad Bali” yang dimana *buffet service* di Conrad Bali tetap memberikan *luxury service* yang tidak ada di hotel-hotel lainnya, serta para pembaca menjadi tahu dan mendapat edukasi tentang pelayanan *buffet* di Suku Restaurant.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana alur Pelayanan BBQ Dinner dengan sistem *bbuffet service* di Suku Restaurant?
2. Apa sajakah hambatan atau kendala dalam proses pelayanan BBQ Dinner dengan sistem *buffet service* di Suku Restaurant Conrad Bali?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan BBQ Dinner Dengan Sistem *Buffet Service* di Suku Restaurant Conrad Bali” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

- a. Untuk menjelaskan alur pelayanan BBQ dinner dengan sistem buffet service di Suku Restaurant Conrad Bali.
- b. Untuk menjelaskan kendala dan hambatan oleh seorang pramusaji dalam proses pelayanan BBQ dinner dengan sistem buffet service di Suku Restaurant Conrad

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh oleh mahasiswa dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai cara menangani tamu, terutama dalam memberikan service terbaik kepada tamu.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Kampus Politeknik Negeri Bali yang diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran untuk menambah

ilmu pengetahuan bagi pembaca tentang Pelayanan BBQ Dinner dengan sistem buffet service

- 2) Menjadi bahan referensi dan tambahan bahan ajar bagi Dosen dan adik tingkat Prodi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri bali ataupun kampus lain.

c. Conrad Bali

- 1) Menjadi masukan dan saran supaya bisa meningkatkan kualitas dalam melayani tamu, terutama dalam melayani penanganan billing.
- 2) Menjadi bahan referensi untuk mengurangi *service leaking*, sehingga tamu bisa kembali lagi dan menjadi *repeater guest*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang menjabarkan data dilakukan seperti metode observasi, wawancara, maupun studi pustaka. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Menurut Widoyoko (2022) Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian, Penulis menggunakan metode observasi sebagai cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai peran dan tugas seorang pramusaji saat BBQ dinner berlangsung di Suku Restaurant Conrad Bali.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2020) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data penulisan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada Suku Restaurant Supervisor dan staff terkait dengan peran dan tugas pramusaji pada saat BBQ dinner berlangsung.

c. Studi Pustaka

Menurut Dwi, Novila, Nila dan Ima (2019) Studi pustaka adalah metode penelitian dengan cara mengambil data dari sumber buku atau literatur tertulis lainnya. Penulis mengumpulkan data dengan membaca buku-buku relevan untuk membantu dalam penyelesaian dan melengkapi data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas seperti membaca buku yang ada hubungannya dengan F&

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut Mega Pertiwi.,(2022) Metode analisis data yang digunakan pada tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif,yaitu suatu teknik dengan cara memaparkan atau menguraikan suatu fakta dengan sistematis dan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan dan disesuaikan dengan teori dari buku dan dari pendapat seseorang yang kompeten dan berkaitan dengan pelayanan BBQ dinner dengan sistem buffet service di Suku Restaurant Conrad Bali.

Sedangkan metode penyajian yang digunakan adalah metode informal. Metode penyajian informal yaitu penyajian data yang menggunakan kata-kata biasa agar terkesan rinci sehingga lebih mudah dipahami.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dengan uraian pembahasan mengenai Pelayanan BBQ Dinner dengan sistem buffet service di Suku Restaurant Conrad Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam Pelayanan BBQ Dinner dengan sistem buffet service di Suku Restaurant Conrad Bali, dimulai dari beberapa tahap, seperti:
 - a. Tahap Persiapan
Tahap persiapan terdiri dari persiapan diri, persiapan area kerja, dan persiapan alat.
 - b. Tahap Pelaksanaan
Tahap pelaksanaan dilakukan sesuai dengan *sequence of service* yang ada di Conrad Bali.
 - c. Tahap Penutupan
Tahap penutupan yang dilakukan meliputi mengembalikan meja, dan mengembalikan peralatan ke tempat semula.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan BBQ Dinner dengan sistem buffet service di Suku Restaurant Conrad Bali beserta solusinya, antara lain:
 - a. Tamu yang datang secara bersamaan menyebabkan *staff* kewalahan dalam mengescort tamu ke meja. Solusinya adalah dengan mencatat manual nomor kamar dan nama tamu, lalu pramusaji akan mengecek menggunakan PC yang ada didalam restoran.

- b. Kurangnya *attention to detail* kepada tamu, sehingga masih banyak tamu yang kurang diperhatikan.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Pelayanan BBQ Dinner Dengan Sistem Buffet Service di Suku Restaurant Conrad, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak hotel menyediakan meja dan laptop tambahan untuk memperlancar proses registrasi menggunakan *table check*, sehingga tidak ada tamu *delay* pada saat proses registrasi dan *escorting* tamu menjadi lancar
2. Pihak hotel melakukan training *staff* secara berkala tentang *attention to detail*, sehingga para staff bisa lebih detail saat melayani tamu dan mengurangi tamu *complaint*.

DAFTAR PUSTAKA

- Eka Ayu Nurkhasanah, Eko Martono, Andri Yuni Astuti, & Annida Khoiriani. (2024). *KEPUASAN TAMU DI HOTEL TENTREM YOGYAKARTA*. 6(1), 31–39. <http://journal.poltekapi.ac.id/JlWisataBabarsariTBXV/15Yogyakarta>
- Erianto, E., & Msp, Ss. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Akomodasi Agung*, 1.
- Evannuari Arif Nugroho Titik Akiriningsih Judith Aditya Sari, O. (2017). *PERANAN GUEST SERVICE CENTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU DI HOTEL ALILA SOLO*.
- Ferdinand Lamberthus. (2019). PERAN TELEPON OPERATOR DALAM PELAYANAN TAMU DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOT SURABAYA. *Tugas Akhir*.
- Gede, N. L., Mastini, Y., & Pariwisata, J. (2022). *PENANGANAN IN-HOUSE GUEST LAUNDRY DI HOTEL ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT*.
- I Ketut Suardana. (2020). *Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta*.
- Komang, N., Dewi, I. P., & Pariwisata, J. (2022). *TUGAS AKHIR PENANGANAN IN HOUSE GUEST REQUEST OLEH RESORT CALL CENTER PADA HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH*.
- Made, N., Ayu, D., & Sari, P. (2022). *TUGAS AKHIR PENANGANAN SETTLEMENT OF GUEST ACCOUNT PADA SAAT CHECK OUT OLEH GUEST SERVICE AGENT DI HOTEL ANANTARA ULUWATU BALI RESORT*.
- Mega Pertiwi, & Shinta Asmara. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 1907–2457.
- Niken Prihandini. (2024). Penerapan Minimum Charge Untuk Outside Guest Restoran Di Amanjiwo Resort. *Journal of Tourism and Economic*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.36594/jtec/3qt3va35>
- Noviana Angelina Hiu. (2016). *Perancangan Interior Restoran Bandar Djakarta di Surabaya*.
- Noviastuti, & Nina Astuti. (2021). Februari 2021-ISSN (Online) 2597-5323 Nina Noviastuti. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 4, Issue 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Nurul Permatasari, Budi Purnomo, & Denny Asmara. (2020). Kajian Tentang Pengaruh Guest Comment Terhadap Perubahan Kebijakan Banquet Manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 1907–2457