

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *SEMI BUFFET BREAKFAST*
OLEH *WAITER/SS* DI DAILY SOCIAL RESTAURANT
SHERATON BALI KUTA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

S. Kadek Lourita Avrilie

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *SEMI BUFFET BREAKFAST*
OLEH *WAITER/SS* DI DAILY SOCIAL RESTAURANT
SHERATON BALI KUTA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

S. Kadek Lourita Avrilie
NIM. 2215823124

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *SEMI BUFFET BREAKFAST* OLEH
WAITER/SS DI *DAILY SOCIAL RESTAURANT*
SHERATON BALI KUTA 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

**S. Kadek Lourita Avrilie
NIM. 2215823124**

**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 Semi Buffet Breakfast oleh Waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud menguraikan Pelayanan Semi Buffet Breakfast oleh Waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort 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 ini, 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
5. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si,Ak, selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.

6. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum., selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Ibu Caroline Kezia Consita, selaku Learning & Development Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh Staff Sheraton Bali Kuta Resort yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
10. F.X Ketut Adhi Sah Putra dan Made Dewi Rosanti, 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, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	6
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
B. <i>Food and Beverage Service</i>	14
C. <i>Restaurant</i>	14
D. <i>Waiter/ss</i>	16
E. <i>Breakfast</i>	17
F. <i>Semi-buffet breakfast</i>	17
G. Pelayanan	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	23
C. Struktur Organisasi	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
A. Pelayanan Semi-Buffer Breakfast oleh Waiter/s di Daily Social Sheraton Bali Kuta Resort.....	39
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Semi-buffet Breakfast oleh Waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort.....	50
BAB V PENUTUP.....	54
A. Simpulan	54
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Fasilitas Kamar Sheraton Bali Kuta Resort.....	24
Tabel 3.2 Fasilitas Restaurant dan Bar	24
Tabel 3.3 Ballroom List.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Sheraton Bali Kuta Resort	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Sheraton Bali Kuta Resort.....	30
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food & Beverage	31
Gambar 4.1 Daily Social Restaurant.....	38
Gambar 4.2 Personal Grooming.....	40
Gambar 4.3 Set-up Napkin.....	41
Gambar 4.4 Cutlery.....	42
Gambar 4.5 Sequence of Service at Daily Social Restaurant	43

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sheraton Bali Kuta Resort merupakan salah satu *luxury* hotel bintang lima yang berada di Kuta tepatnya di Jl. Pantai Kuta, Kuta, Kec. Kuta, Badung, Bali 80361. Hotel ini terletak tepat di depan Pantai Kuta dan Beachwalk Mall. Hotel ini menjadi tempat penginapan wisatawan yang berlibur mencakup wisatawan domestik maupun mancanegara. Sheraton Bali Kuta Resort merupakan salah satu hotel yang ada dibawah naungan Marriott International yang menawarkan pelayanan superiori dan memiliki 6 tipe kamar yang berjumlah 203 kamar dengan view yang berbeda seperti Guest Room With Ocean View, Deluxe Room, Guest Room With Partial Ocean View, Ocean Suite Room, Ocean Front Suite, dan Presidential Ocean Front Suite. Selain itu, hotel ini juga memiliki fasilitas penunjang seperti Daily Social Resturant, Bene Italian Restaurant, dan &More by Sheraton Lounge yang menunjang kebutuhan tamu dalam bidang makanan dan minuman serta didukung oleh fasilitas penunjang lainnya seperti Shine Spa, Sheraton Fitness, Infinity Pool, Play Kids Sheraton Bali Kuta dan Ballroom & Meeting Room. Hotel ini memiliki keunggulan dibandingkan hotel lainnya karena tamu dapat langsung mengakses Beachwalk Mall untuk berbelanja atau bersantai menikmati matahari terbenam di Pantai Kuta yang berada tepat di depannya.

Adapun departemen lainnya yang menunjang kegiatan operasional hotel yang ada di Sheraton Bali Kuta Resort, antara lain: Front Office Department, Sales and Marketing Department, Finance Department, Purchasing Department,

Housekeeping Department, IT Department, Engineering Department, Human and Resource Department, Security Department dan Food and Beverage Department. Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian adalah Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product, yang dimana penulis melakukan praktik kerja lapangan dibagian Food and Beverage Service.

Food and Beverage Service Department merupakan salah satu departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh pelayanan makanan dan minuman, dengan tujuan meningkatkan kepuasan serta memberikan pengalaman makan terbaik bagi tamu. Sheraton Bali Kuta Resort memiliki beberapa outlet yang masing-masing menawarkan konsep pelayanan dan suasana yang berbeda. Beberapa diantaranya adalah Bene Italian Restaurant, yang menyajikan hidangan khas Italia seperti *taliera antipasto*, *pasta*, *pizza*, *ossobuco di manzo*, hingga pilihan *wine* dengan pemandangan laut, dan &More by Sheraton Lounge yang menyediakan berbagai pilihan minuman seperti artisan coffee yang berkolaborasi dengan Tanamera, *cocktails* dan hidangan pastry seperti *croque monsieur*, *pain au suisse* hingga kreasi lokal seperti *Cilantro lime quinoa poke* dengan tempe. Selain itu, terdapat *main restaurant* yang menjadi pusat aktivitas F&B di Sheraton Bali Kuta Resort yaitu Daily Social Restaurant.

Daily Social Restaurant terletak di area lobby hotel yang menghadap langsung ke area pantai kuta. Restaurant ini buka setiap hari, mulai dari pukul 07.00 s/d 23.00 WITA. Pelayanan makanan dan minuman dibagi ke dalam tiga sesi, dimulai dari sarapan pagi (*breakfast*) yang disajikan mulai pukul 07.00 s/d 11.00 WITA, dilanjutkan dengan makan siang (*lunch*) pada pukul 12.00 s/d 15.30 WITA

dan makan malam (*dinner*) yang berlangsung dari pukul 18.00 s/d 23.00 WITA. Adapun *event* yang diselenggarakan pada setiap minggunya untuk kepuasan tamu dan pelanggan seperti Balinese BBQ at South Courtyard, Dinner Dine & Delight, dan Sunday Brunch. Adapun sistematis pelayanan *breakfast* di Daily Social Restaurant yang digunakan adalah *semi buffet breakfast*.

Semi Buffet Breakfast merupakan salah satu jenis sarapan yang menggabungkan 2 tipe sarapan yaitu *buffet* dan *a'la carte*. Dengan konsep ini, sebagian tamu dapat memilih dan mengambil sendiri makanan dari meja *buffet* seperti *pastry and bakery* seperti *danish*, *muffin* *croissant*, serta berbagai macam olahan roti, *traditional snack* seperti klepon, dan bubur sunsum, adapun berbagai macam *salad*, *cereal*, *fruit*, *noodle*, dan lainnya. Secara keseluruhan, Daily Social menyajikan beragam jenis masakan mulai dari Indonesian Food seperti nasi goreng, mie goreng, ayam kecap, tipat sayur, lawar, dan lainnya. Kemudian ada Western food seperti *bacon*, *sausage*, dan *potato wedges*. Indian cuisine seperti *chicken curry*, *masala*, *dosa*, *puri* dan tersedia sausnya seperti kuah *sambal* yang terbuat dari lentil atau kacang dhal dan berbagai macam *chutney*. Hingga pilihan Seafood seperti *grilled prawns*, *seafood pasta* dan lainnya. Pilihan makanan yang tidak tersedia di meja *buffet* disajikan melalui menu *à la carte* yang telah disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi tamu. Beberapa jenis makanan disajikan langsung ke meja tamu atau disiapkan sesuai pesanan secara *a'la carte*, seperti di *egg station*, *pancake station*, *iced beverage* seperti *espresso* *orange*, *matcha latte*, dan *chilled food* seperti *yoghurt*. Tamu dapat langsung menghampiri outlet tersebut atau memesan melalui waiter/waitress sesuai

keinginan dan makanan akan disajikan langsung ke meja tamu. Sistem semi buffet breakfast ini sangat diminati oleh banyak tamu karena mereka dapat bebas memilih dan mengambil hidangan yang tersedia di meja buffet, sekaligus memesan makanan dari menu yang tersedia di meja.

Pelayanan *Semi-Buffer Breakfast* di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort belum pernah dibahas sebelumnya. Jika dibandingkan dari kajian tugas akhir tentang Pelayanan *Semi-buffet Breakfast* oleh Pramusaji pada Ketumbar Bristo di hotel The Haven Suites Bali Berawa oleh Danayanti, (2022), yakni sama-sama membahas pelayanan semi-buffet breakfast dengan kombinasi buffet dan a'la carte dengan tujuan memberikan pilihan menu yang fleksibel bagi tamu. Perbedaan utama dengan penelitian ini terletak pada lokasi, fokus, dan hasil yang ditekankan. Penelitian dilakukan di Ketumbar Bistro The Haven Suites Bali Berawa dengan fokus pada pelayanan langsung kepada tamu melalui atraksi *live cooking* oleh *commis chef* untuk menciptakan pengalaman bersantap yang unik, sedangkan penelitian ini difokuskan pada peran waiter/ss dalam memberikan pelayanan semi-buffet breakfast di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort.

Selain itu kajian tugas akhir tentang Pelayanan Semi Buffet oleh Waiter atau Waiterss di Hotel Komeneka at Bisma Ubud oleh Ariawan, (2023) menerapkan perpaduan antara sistem *buffet* dan *à la carte*. Pada Semi Buffet, menu pembuka atau *entree* seperti yoghurt, buah potong, jus, roti, serta selai dan mentega disajikan dengan sistem *buffet*, sementara menu utama seperti waffle, pancake, dan omelette diberikan melalui sistem *taking order*. Serta efisiensi operasional yang bertujuan

untuk memudahkan alur kerja karyawan, mempersingkat waktu penyajian, serta meminimalisir kesalahan yang dapat menimbulkan keluhan dari tamu. Hal ini sejalan dengan Daily Social Restaurant yang meskipun berfokus pada konsep *buffet*, tetap menyertakan elemen *à la carte* melalui keberadaan *live stations* seperti egg station atau area masak langsung lainnya dan berupaya menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan memuaskan bagi pengunjung. Terdapat perbedaan mendasar antara Pelayanan Semi Buffet di Hotel Komeneka yang lebih sederhana dalam skala penerapannya, adanya menu pembuka yang jelas kategorinya, dan fokus pada layanan sarapan, serta menitikberatkan pada penghematan tenaga kerja dan waktu pelayanan. Sedangkan pelayanan di Daily Social Restaurant, *buffet* tidak secara khusus ditetapkan sebagai “menu pembuka”. Tamu bebas menentukan ingin mengambil makanan atau hidangan dari *buffet* atau memilih menu *à la carte* yang merupakan *special menu* atau rekomendasi menu hidangan dari chef, termasuk adanya *live station* seperti egg station. Sehingga skala operasional di Daily Social lebih besar karena variasi menu dan area buffet lebih luas, serta lebih kompleks karena adanya *live station* dan koordinasi pelayanan yang melibatkan lebih banyak tenaga kerja.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik mengangkat tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Semi Buffet Breakfast oleh Waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan Semi Buffet Breakfast oleh waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh waiter/ss dan solusinya pada saat melayani Semi Buffet Breakfast oleh waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan Semi Buffet Breakfast oleh Waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan Semi Buffet Breakfast oleh Waiter/ss di Daily Social Restaurat Sheraton Bali Kuta Resort
- b. Untuk mengetahui hambatan yang akan dihadapi dalam pelayanan *semi buffet breakfast* oleh waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort dan solusinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Mahasiswa

- 1) Dalam penulisan Tugas Akhir ini diharapkan sebagai ilmu pengetahuan tambahan mengenai dunia perhotelan khususnya di bidang *Food and Beverage Service* sebelum berada di dunia kerja.

- 2) Diharapkan untuk mahasiswa agar memahami pelayanan *semi buffet breakfast* oleh waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort.
- 3) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Dipolma III Perhotelan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi sumber informasi dan referensi yang digunakan sebagai perbandingan antara teori dan praktik yang telah diperoleh di kampus maupun di lapangan
- 2) Sebagai tolak ukur proses pembelajaran di kampus, untuk acuan dalam pembuatan tugas akhir mahasiswa
- 3) Sebagai referensi yang digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan para pembaca, terkait pelayanan *semi buffet breakfast* oleh waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort.

c. Sheraton Bali Kuta Resort

- 1) Tugas Akhir ini dapat dipakai sebagai acuan untuk memberikan informasi dan masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan pelayanan pelayanan *semi buffet breakfast* untuk pengalaman makan tamu dan berdampak baik untuk perusahaan di hari-hari kedepannya
- 2) Memberikan peluang untuk bekerja sama antara Sheraton Bali Kuta Resort dengan Politeknik Negeri Bali dalam kebutuhan tenaga kerja

D. Metode Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang berhubungan dengan Tugas Akhir. Beberapa metode tersebut antara lain:

1. Metode Pengumpulan Data

Ada metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir oleh penulis sebagai berikut.

a. Metode observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung. Observasi dilakukan secara langsung dalam pelayanan semi buffet breakfast oleh waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort, dengan menulis hal-hal penting yang berhubungan dengan tugas akhir

b. Wawancara

Metode wawancara adalah suatu metode dengan mengumpulkan data dari interaksi tanya jawab pertanyaan secara langsung kepada Manager Food & Beverage Service yang berhubungan dengan pelayanan semi buffet breakfast oleh waiter/ss di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan pengumpulan data dengan mengutip atau menelaah dari berbagai sumber sebagai referensi dari buku, jurnal,

catatan, dan berbagai laporan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode Analisis

Analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti. Dalam penyusunan laporan tugas akhir, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Teknik ini melibatkan pengumpulan data-data melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan mendalam mengenai pelayanan semi buffet breakfast di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort.

b. Teknik Penyajian Hasil

Hasil penelitian disajikan secara deskriptif naratif, yaitu memaparkan data dari observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dalam bentuk uraian cerita yang runtut. Penyajian ini bertujuan memberikan gambaran nyata mengenai pelayanan semi buffet breakfast di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari uraian diatas terkait proses pelayanan *semi-buffet breakfast* oleh *waiter/ss* di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan *semi-buffet breakfast* oleh *waiter/ss* di Daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort merupakan serangkaian kegiatan untuk kualifikasi para *waiter/ss* yang harus mempersiapkan diri melalui kehadiran diri dan *personal grooming* yang sangat memengaruhi kualitas para pekerja. *Waiter/ss* juga harus mempersiapkan peralatan sebelum *operational* dimulai seperti mempersiapkan *napkin, water pitcher, cutlery, table assecsoris, glass*. Adapun tahap pelaksanaan dimulai dari:
 - a. *Opening* merupakan tahapan dimana seluruh *staff, dailyworker* hingga *trainee* memulai kegiatan dengan mensanitize meja, menghidupkan *coffee machine*, melengkapi peralatan seperti memasang *food tag, tong, saucer, bowl, chopstick, tea spoon, soup spoon, hingga dessert plate*. Tahap terakhir dari *opening* adalah membuka pintu untuk tamu.
 - b. *Operational* merupakan inti dari pelayanan *semi-buffet breakfast* di Daily Social Restaurant. Tahapan dimulai dari *welcoming the guest by hostess, asking for the room number/pax and area for the breakfast, escorting the guest to the table, unfolding napkin, offering*

beverage as starter, pouring water, offering a 'la carte menu or buffet set up, taking order for a 'la carte menu, repeating order, serving the order, food satisfaction by Supervisor or Manager, crumbling down or adjusting cutlery, clear up, hingga farewell.

- c. *Closing* merupakan tahap menyelesaikan serangkaian dari kegiatan *breakfast*. Proses ini meliputi membersihkan area *buffet* seperti mengambil peralatan makan yakni *tong, foodtag, bowl, saucer, sauce dish, table accessories, cutlery, napkin, chopstick*, dan lainnya, mensterilkan meja serta memasang vas bunga untuk *lunch time*, membersihkan peralatan makan yang sudah dicuci oleh *steward team*, menata kembali peralatan makan yang sebelumnya ditata untuk *buffet*, serta menata peralatan makan yang sudah dibersihkan untuk ditata kembali di *side stand/side station* untuk persiapan *breakfast* untuk keesokan harinya.

2. Adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh *waiter/ss* di daily Social Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort, antara lain sebagai berikut:

- a. Kendala yang sering terjadi sebelum opening adalah keterbatasan peralatan set-up buffet, seperti tong, wood saucer, tea spoon, chopsticks, take away cup, hingga cutlery. Selain itu, terkadang tamu juga meminta cutlery baru seperti dinner atau dessert spoon. Permasalahan ini umumnya disebabkan oleh keterlambatan tim steward dalam mencuci peralatan makan, atau karena adanya peminjaman peralatan dari Daily Social Restaurant oleh outlet atau

venue lain. Untuk mengatasi hal tersebut, waiter/ss dapat segera meminta bantuan tim polish agar peralatan yang dibutuhkan dapat langsung dicuci dan digunakan. Selain itu, pada shift pagi perlu dilakukan pemeriksaan ketersediaan peralatan saat proses polishing, kemudian hasilnya diinformasikan kepada shift sore untuk memastikan kelengkapan. Data peminjaman peralatan juga perlu didokumentasikan dan dikomunikasikan dengan jelas, mencakup siapa yang meminjam, jumlah peralatan, serta outlet atau venue peminjam.

- b. Keterbatasan tenaga *waiter/ss* dengan jumlah tamu saat jam operasional, terkhususnya saat *high season*, yang menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal dan terjadi keterlambatan dalam menyajikan orderan. Solusi yang dapat dilakukan dengan menambah tenaga kerja melalui adanya jadwal kerja *halfday* serta menerapkan sistem *floating*. Dengan adanya penambahan tenaga kerja dan *waiter/ss* yang bersifat fleksibel, kelancaran pelayanan seperti penyajian *a'la carte* menu, *clear up table*, dan *set-up table* dapat lebih terjaga sehingga operasional berjalan efektif saat *peak hour*.
- c. Kendala dalam berkomunikasi dengan tamu asing juga menjadi tantangan, terutama dari negara yang tidak familiar dengan bahasa inggris, ataupun pelafalan yang membuat *waiter/ss* kurang memahami. Akibatnya *waiter/ss* kesulitan untuk memenuhi

kebutuhan tamu. Cara mengatasinya yakni para *waiter/ss* bisa meminta bantuan kepada atasan seperti *Supervisor* ataupun *Manager* dan *Guest Relation* oleh *Front Office team* dalam menjembatani komunikasi dan kenyamanan tamu.

B. Saran

Berdasarkan observasi dan kendala-kendala yang terjadi dilapangan ketika bertugas di Daily Social Restaurant, adapun saran yang dibuat penulis untuk pihak-pihak terkait antara lain sebagai berikut:

1. Untuk Daily Social Restaurant, agar memperkuat koordinasi dengan *steward team* dan *outlet/venue restaurant* lainnya. Hal ini dilakukan guna menghindari kendala-kendala yang terjadi, khususnya saat *industry* dalam *high season* untuk menjaga kualitas pelayanan dan kenyamanan tamu
2. Untuk Sheraton Bali Kuta Resort, diharapkan lebih aktif dalam mendukung pelatihan bahasa asing dan *soft skill* untuk para *waiter/ss* serta memperkuat kerjasama antar *department* agar operasional berjalan dengan lancar dan efisien.
3. Untuk *front office team*, diharapkan terus berperan aktif dalam menjembatani komunikasi antara tamu asing dan *waiter/ss*, terutama dalam situasi yang membutuhkan pemahaman bahasa asing tertentu. Karena peran tersebut sangat penting dalam memastikan kebutuhan tamu dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Bataafi, A. M. (2006). *Manajemen Hotel*. Prenada Media Group.
- Amalia, F. (2024). *Konsep Semi-Buffer dalam Pelayanan Restoran Modern*. Deepublish.
- Andrews, S. (2013). *Hotel Front Office: A Training Manual (2nd ed.)*. Tata McGraw-Hill Education.
- Atmodjo, H. M. W., & Fauziah, H. S. (2015). *Pelayanan Prima di Industri Perhotelan*. Bumi Aksara.
- Danayanti, N. K. A. (2022). *Pelayanan Semi-Buffer Breakfast di Hotel Berbintang*. Politeknik Negeri Bali.
- Hartati, B., Savitri Effendy, D., Lestari, H., & Tosepu, R. (2023). Edukasi Program PESPA (Pentingnya Sarapan Pagi) Bagi Kesehatan Pada Siswa Siswi SMPN 15 Kota Kendari Sulawesi Tenggara. *Jurnal Dedikatif Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 23–28.
- Mufidah, L., & Rachmawati, E. (2020). *Manajemen Tata Hidang*. Deepublish.
- Novita, S. P. (2019). *Pengantar Perhotelan*. Mitra Wacana Media.
- Oleh. (2023). *Tugas Akhir Pelayanan Semi Bufferbreakfast Oleh Waiter Atau Waitress Di Hotel Komaneka At Bisma Ubud*.
- Panggabean, D. P. S., & Lubis, D. S. W. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Variasi Menu Breakfast Terhadap Keputusan Tamu Menginap Di Hotel Grand Central Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 161–176. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4417>
- Soewarno, H., Hudiyani, A., & Sugiarti. (2021). *Manajemen Operasional Hotel*. Deepublish.
- Sunarmi, S. (2022). *Pelayanan Prima dalam Industri Perhotelan*. Unesa University Press.
- Susana, D. (2017). *Manajemen Restoran*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Yudi, P. (2017). *Pengantar Tata Hidang dan Pelayanan Makanan*. Alfabeta.