ANALISIS PELAYANAN BUFFETIER DALAM MELAKUKAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB DI CITI CAFÉ RESTORAN CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR MALAYSIA

SKRIPSI

Oleh

REYMON PRINSE FILEMON GOSAL

NIM: 15 05 40 27

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN TAHUN (DIV)

2019

ANALISIS PELAYANAN BUFFETIER DALAM MELAKUKAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB DI CITI CAFÉ RESTORAN CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR MALAYSIA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan (S.Tr.Par)
Pada Program Studi Manajemen Perhotelan

Oleh

REYMON PRINSE FILEMON GOSAL

NIM: 15 05 40 27

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN TAHUN (DIV)

2019

Reymon Prinse Filemon Gosal, 2019 **ANALISIS PELAYANAN BUFFETIER DALAM MELAKUKAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB DI CITI CAFÉ RESTORAN CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR MALAYSIA** Dosen pembimbing Dr. Bernadain D. Polii, M. Pd dan Linda Sinolungan, SPd., MM

ABSTRAK

Peneliti mendapati masalah tentang pelayanan buffetier yaitu, buffetier tidak melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan sepenunya. Yaitu membersihakan meja buffet, melakukan floor check,melakukan refill coffee machine dan mengganti semua cutleries yang kotor di meja buffet. Sehingga penulis meneliti lebih lanjut tentang masalah yang didapat.. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelayanan buffetier dalam melakukan tugas dan tanggung jawab. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta – fakata sifat – sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dalam menganalisa data yang telah dikumpulkan, maka penulis menggunakan analisa deskriptif, yaitu dengan membandingkan dan menggambarkan tugas dan tanggung jawab buffetier dalam meningkatkan kenyamanan tamu. Berdasarkan hasil yang peneliti temukan, dapat dilihat bahwa kedisiplinan seorang buffetier dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya karena terlihat bahwa tugas dan tanggung jawab buffetier sangat berpengaruh untuk kenyamanan tamu dan sudah menjadi tanggung jawab buffetier untuk melakukan tugas dan tanggung jawab yang telah di tetapkan. Tamu yang ada di Citicafe restoran tidak merasa nyaman dengan pelayanan buffetier.

Kata Kunci: Pelayanan, Bufettier, Kenyamanan

Reymon Prinse Filemon Gosal, 2019 **ANALISIS PELAYANAN BUFFETIER DALAM MELAKUKAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB DI CITI CAFÉ RESTORAN CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR MALAYSIA** Supervisor : DR. Bernadain D. Polii, M. Pd And Linda Sinolungan, SPd., MM

ABSTRACT

The researcher found a problem about buffetier service namely, buffetier does not carry out its duties and responsibilities as fully as possible. Namely cleaning a buffet table, doing a floor check, refilling a coffee machine and replacing all the dirty cutleries on the buffet table. So the authors research further about the problems obtained. This study aims to find out the buffet service in increasing guest comfort. The method used in this study is a qualitative descriptive method which aims to make a description, description or painting systematically, factually and accurately regarding the facts - the nature of the properties and relationships between the phenomena investigated. In analyzing the data that has been collected, the authors use descriptive analysis, namely by comparing and describing the responsibilities and responsibilities of the buffetier in increasing guest comfort. Based on the results the researchers found, it can be seen how important the discipline of a buffetier is in carrying out his duties and responsibilities because it appears that the duties and responsibilities of the buffetier are very influential for the convenience of guests. And it is the responsibility of the buffetier to carry out the assigned duties and responsibilities. Guests at the Citicafe restaurant do not feel comfortable with the buffet service.

.**Key Words : Service,Bufettier,Comfort**

Motto

“When you learn a little you feel you've known a lot but when you learn a lot you realize,you learn a little”

“ Why do we only rest in peace ? Why don’t we live in peace too ? ”

“ Don’t worry about anything ; tell God Your Needs and don’t forget to thank him for his answers. If you do this you will experience God’s Peace, Which is far more wonderfull than human mind can understand. His peace will keep your thoughts and your hearts quiet and rest at rest as you trust in Christ Jesus.

(Philippians 4 :6-7)

Kupersembahkan karya ini untuk :

Tuhan Yesus Kristus yang selalu meyertai dan menuntunku dimanapun aku berada.

Keluarga dan dosen – dosen serta teman – teman yang sudah mendukungku saat proses pembuatan .`

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIBING

Skripsi oleh Reymon P F Gosal

Telah Diperiksa dan di setujui untuk diuji.

Manado, 23 Juli 2019

Disetujui ,

Dosen Pembimbing 1 ,

DR. Bernadain D. Polii, M. Pd

Nip : 1968 1208 200501 1002

Dosen Pembimbing 2 ,

Linda Sinolungan, SPd., MM

Nip : 1968 0315 200112 2001

Ketua Panitia ,

Pearl .L. Wenas,SE,Msi

Nip : 1974 1110 200312 2002

LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

ANALISIS PELAYANAN BUFFETIER DALALM MELAKUKAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB DI CITI CAFÉ RESTORAN CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR MALAYSIA

Oleh

Reymon P F Gosal

Nim : 1506 4027

Telah dipertimbangkan didepan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST) Pada tanggal 25 Juli 2019

Ketua Penguji

Benny I. Towoliu, SE., M.Par

Nip : 1973 0921 200604 1008

Penguji 1,

Silvana Wewengkang, SE., M.Si

Nip : 1972 1012 200604 2001

Penguji 2 ,

Drs. Agustinus Lumenttu, MAP

Nip : 1959 0801 199003 1001

Mengetahui ,

Kétua Jurusan Pariwisata Polieknik Negeri Manado

Oktavianus Lintong, Spi, MS

Nip : 1975 1020 200312 1001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang berdanda tangan dibawah ini :

Nama : Reymon Prinse Filemon Gosal

NIM : 1506 4027

Jurusan : Pariwisata

Program Studi : Perhotelan D-4

Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN BUFFETIER DALALM MELAKUKAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB DI CITI CAFÉ RESTORAN CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR MALAYSIA**

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmia berupa skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik diperguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang – undangan uang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 23 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap	: Reymon Prinse Filemon Gosal
NIM	: 1506 4027
Tempat, Tanggal Lahir	: Lolah 23, April 1997
Alamat	: Desah Lolah Tiga Kec,Tombariri Timur
Nama Ayah	: Henny Crist Gosal
Nama Ibu	: Sultje Kandou
Alamat Orang Tua	: Desah Lolah Tiga Kec,Tombariri Timur
Daerah Asal	: Desa Lolah
Judul Tugas Akhir	: ANALISIS PELAYANAN BUFFETIER DALAM MELAKUKAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB DI CITI CAFÉ RESTORAN CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR MALAYSIA
Dosen Pembimbing	: 1. DR. Bernadain D. Polii, M Pd
	2. Linda Sinolungan, SPd., MM
Dosen Penguji	: Ketua. Benny I. Towoliu, SE., M.Par
	: 1. Silvana Wewengkang, SE., M.Si
	: 2. Drs. Agustinus Lumenttu, MAP

Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas Akhir

Manado 23 Juli 2019

Reymon P F Gosal

Nim : 1506 4027

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Skripsi ini bisa tepat waktu dan sesuai dengan apa yang di harapkan. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat yang di laksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selain Itu juga skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Dalam Skripsi ini akan dibahas tentang analisis pelayanan buffetier dalam melakukan tugas dan tanggung jawab di Citicafé Restoran Ctitel Hotel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia. Penyelesaian penelitian sampai pada penyusunan skripsi, penulis sadar bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu penulis ingin mengucapkan Terima Kasih Kepada semua pihak yang tela bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini

1. Bapak Ir Nortje Ever Slat ST selaku direktur polimdo
2. Bapak Oktavianus Lintong selaku Ketua Jurusan Pariwisata Polimdo
3. Bapak Benny Towoliu selaku Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan D-4
4. Ibu Pearl .L. Wenas, SE,Msiselaku Ketua panitia Skripsi 2019
5. Ibu DR. Bernadain D. Polii, M. Pd, Sebagai Dosen Pembimbing 1
6. Ibu Linda Sinolungan, SPd., MM , Sebagai Dosen Pembimbing 2
7. Semua Dosen-dosen dan staf jurusan Pariwisata.

Penulis sangat menyadari masih terdapat ketidak sempurnaan dalam Skripsi ini, maka dari itu penulis mengharapkan adanya pihak yang berkenan untuk dapat menyempurnakanya lewat kritik dan saran yang konstruktif sehingga skripsik ini dapat menjadi lebih baik dan lebih sempurna. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan juga dapat berguna sebagai bahan referensi dalam menyelesaikan karya ilmia dimasa yang akan datang.

Manado 23 Juli 2019

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK 1

ABSTRACT 2

MOTTO 3

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING 4

LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN 5

LEMBARAN KEASLIAN SKRIPSI 6

BIOGRAFI 7

KATA PENGANTAR 8

DAFTAR ISI 9

DAFTAR TABLE 10

DAFTAR GAMBAR 11

DAFTAR LAMPIRAN 12

BAB I PENDAHULUAN .....

1.1. Latar Belakang 15

1.2. Identifikasi Masalah 16

1.3. Rumusan Masalah 16

1.4. Tujuan Penelitian 17

1.5. Manfaat Penelian 17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 18

2.1 Landasan Teori 18

2.1.1 Pengertian Hotel 18

2.1.2 Food And Beverage Departement 18

2.1.3 Restoran 21

2.1.4 Pengertian Pelayanan 21

2.1.5 Pengertian Buffetier 23

2.1.6 Pelayanan Restoran 23

2.1.7 Oprasional Restoran 25

2.1.8 Tahapan Pelayanan Tamu 25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 29

3.1. Waktu dan tempat penelitian 29
3.2. Jenis penelitian dan Metode penelitisn 29
3.3. Sumber Data dan Teknik pengumpulan data 29
3.4. Teknik pengumpulan data penelitian 30
3.5. Analisis data 31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 31

4.1. Gambaran umum perusahaan 31
4.1.1. Sejarah singkat Cititel Hotel 31
4.1.2. Lokasi dan telepon Cititel Hotel 31
4.1.3. Visi Cititel Hotel 32
4.1.4. Missi Cititel Hotel 32
4.1.5. Struktur Organisasi Cititel Hotel 33
4.1.6. Uraian Kerja (Job Description) 34
4.1.7. Struktur organisasi Food and Beverage 36
4.2. Temuan penelitian 37
4.3. Hasil pembahasan 48

BAB V PENUTUP 50

5.1. Kesimpulan 50
5.2. Saran 50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

NO **DAFTAR GAMBAR**

4.1 Gambaran umum Cititel Hotel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia…31

4.2 Struktur Organisasi Cititel Hotel…….33

4.3 Stuktur Organisasi Food & Beverage Service……36

NO. **DAFTAR TABLE**

4.1. Data tingkat pendidikan terakhir karyawan Citicafe Restoran… 37

4.2. Daftar jumlah karyawan di Citicafe Restoran…… 37

4.3. Daftar jumlah para buffetier di Citicafe Restoran……. 38

4.4. Observasi mengenai tugas dan tanggung jawab buffetier …… 42

4.5. Daftar compalint tamu…….. 49

NO. **DAFTAR LAMPIRAN**

1. **PAPAN INFORMASI 52**
2. **TABLE JUMLAH KARYAWAN..... 53**
3. **TABLE JUMLAH BUFFETIER 53**
4. **TABLE TINGKAT PENDIDIKAN AKHIR 53**
5. **PEDOMAN OBSERVASI 54**
6. **PEDOMAN WAWANCARA 54**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum baik mereka yang bermalam di hotel tersebut atau mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang di miliki hotel itu.

Hotel tentunya mempunyai beberapa department didalamnya dan juga memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yaitu Front office, Acounting, Food and Beverage, Enginering, HRD, Sales and Marketing, SPA, IT dari berbagai departement di atas setiap departement tersebut juga memiliki section-section,salah satunya adalah RESTORAN.

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial, yang menyelenggarakan. Pelayanan dengan baik berupa makan maupun minum. Restoran ada yang berlokasi dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu.

Di Cititel Hotel Mid Valley KL Malaysia, Tempat penulis melakukan Praktek Kerja Nyata Sekaligus penelitian, yaitu Restoran merupakan satu section yang berada di bawa Food & Beverage Service departemen.Restoran bertugas untuk melayani tamu-tamu yang datang untuk makan pada pagi hari, siang hari,maupun pada malam hari serta bukan juga hanya breakfast, Lunch, Dinner tetapi ada juga beberapa event event seperti chinese new year,christmas, ramadhan dan lain lain.

Dalam proses berjalanya pekerjaan di Restoran Khusunya di *citi café* tempat penulis melakukan penelitian, *citi café* memberikan dua pilihan hidangan kepada setiap tamu yang datang, maupun yang melalui telephone.

yaitu Alacarte, yang berarti,*citi café* menyediakan Menu yang masih fresh dan belum di masak, menu tersebut baru akan di masak ketika kita sudah memesannya. Dan Buffet yaitu pihak restoran sudah meletakan semua makanan di atas meja,dan para tamu akan melayani diri mereka sendiri.

Selama penulis melakukan penelitian di Cititel Hotel Kuala Lumpur Malaysia khususnya di *citi café restoran*, peneliti mendapati masalah tentang pelayanan buffetier yaitu, buffetier tidak melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan sepenunya. Yaitu membersihakan meja buffet, melakukan floor check,melakukan refill coffee machine dan mengganti semua cutleries yang kotor di meja buffet. Sehingga penulis meneliti lebih lanjut tentang masalah yang didapat.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengangkat judul :

"ANALISIS PELAYANAN BUFFETIER DALAM MELAKUKAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB DI CITI CAFÉ RESTORAN CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR MALAYSIA"

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Buffetier tidak melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan sepenunya.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian-uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka penulis merumuskan malasah sebagai berikut :

Bagaimanakah pelayanan Buffeter dalam meningkatkan kenyaman tamu yang datang ke citicafe restoran.?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah ditemukan di atas, penelitian ini bertujuan untuk :

Untuk mengetahui pelayanan Buffetier dalam meningkatkan kenyaman tamu yang datang ke citi café Restoran.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Penulis

   Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu persyaratan bagi penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST)

2. Institusi

   Hasil penelitian dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk program atau kebijakan dan diaplikasikan pada mahasiswa

3. Industri

   Memberikan gambaran terhadap pemecahan dari suatu permasalahan yang sedang dihadapi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

2.1.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelolah secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum. Drs .A, Bambang Sujatno, :29 (SK.MenHub.RI. NO. PM 10 / PW.391 / Phb-77)

Pengertian dari beberapa pihak :

a. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta lainya bagi umum, yang dikelolah secara komersial. (SK MenParpostel No. KM 37 / PW340 / MPPT-86)
b. Hotel is an establishment that provides lodging and meals for pay (Webster's New American Dictionary)
c. A Hotel or inn may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging fasilities for the general public, And which furnishes one or more of the following services : food and beverage service, room attendent service, uniformed service, laundering of lines and use of furniture and fiftures. Hotel can have anywhere from 50 to 2000 rooms sometimes more. (Michael L. Kasavana, Ph.D /Richard M.BrooksCHA.,Managing front office operations, Third Edition, The educational institute of the america hotel & motel assosiation, 1991, page 6)

2.1.2 Food & Beverage Departement

Menurut Rachman Arief , Abd (2005:113) menyebutkan bahwa food and beverage department yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran/ coffee –shop, banquet(resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya. Bagian ini dipimpin oleh seorang Foodand BeverageDirector/F & B Manageryang dibantu oleh seorang Asst. F & B Manager, seorang sekretaris F & B Manager, dan beberapa Department Headseperti : Exc. Chef / Chef De'Cuisiene, Restoran Manager, Bar Manager, Banquet Manager, Chief Stewarding, dan beberapa Section Head di lingkungan F & B Department.

A. Tujuan F&B Servive

   Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang telah ditentuakan sesuai standart, memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu hingga tamu merasa puas dan mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan kesinambungan usaha.

B. Tugas Dan Tanggung Jawab F&B produk
   1. Mengolah bahan makanan mentah menjadi makanan siap saji
   2. Membuat makan yang mempunyai cita rasa
   3. Bertanggung jawab atas makanan & minuma yang dibuat apakah sudah memenuhi syarat dari segi kesehatan

C. Tugas Dan Tanggung Jawab F&B Service
   1. Bertugas menangani permintaan pemesanan makanan dan minuman
   2. Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu

3. Bertanggung jawab atas pelayanan penyajian makanan dan minuman kepada tamu

D. Fungsi F&B Department

Food and beverage departement murupakan salah satu bagian yang penting bagi sebuah hotel karena merupakan seumber keuntungan kedua setelah penjualan kamar. (room sales)

Adapun fungsi dari F&B department yaitu:

1. Memenuhi selera (memberi kepuasan) bagi tamu.
2. Memelihara dan meningkatkan nama baik Hotel.
3. Membuat Keuntungan yang wajar.

F&B Department sendiri memiliki dua bagian yaitu:

1. Food and Beverage Product (Bertugas untuk mengolah bahan makanan dan membuat makanan
2. Food and Beverage Service (Bertugas melayani penghidangan atau menghidangkan makanan kepada tamu.

S : Smile To Every One (Tersenyum Kepada Semua Orang)

E : Exellent in everything we do (kerjakan semuanya dengan semaksimal mungkin dan memuaskan

R : Reaching out to every guest with hospitality (jangkau dan dekati tamu dengan penuh amah-tamah)

V : Viewing every guest as special (memandang dengan rasa yang sangat perhatian)

I : Inviting guest to return (melakukan segala sesuatu terhadap tamu yang akan membuat tamu tersebut datang kembali)

C : Creating a warm atmosphere (Selalu menciptakan suasana yang akrab/hangat terhadap tamu

E : Eyes contac that show we are care (mata sesekali harus kontak dengan tamu,sehingga tamu dapat memanggil kita bila memerlukan sesuatu

2.1.3 Restoran

Restoran adalah suatu tempat atau bagunan yang di organisasi secara komersial, Yang menyelenggarakan pelayan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.

Restoran ada yang berada di suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri diluar bagunan itu.

Tujuan oprasi restoran adalah untuk mencari untuk sebagaimana tercantum dalam definisi Prof. Vanco Cristian dari school Hotel Administration di Cornell University. Selain bertujuan berbisnis atau mencari untung,membuat puas para tamu pun merupakan tujuan oprasi restoran yang utama. (Marsum WA 2009 : 7)

2.1.4 Pengertian Pelayanan

Untuk memperoleh pengertian mengenai pelayanan, perlu diketahui terlebih dahulu sifat serta karakteristik pelayanan,yaitu :

a. Bersifat *Intangible* dan tidak dapat di ukur.
b. Bersifat emosional dan rasional.
c. Bobot layanan tergantung kepada harapan penerima pelayanan.
d. Jasa dijual tapi tidak untuk dimiliki.
e. Merupakan proses yang segera.
f. Dipandang dan dirasakan secara berbeda – beda oleh setiap orang. (Riska Fera 2009 : 10)

Maka berdasarkan itulah dapat diperoleh pengertian pelayanan yang berbeda dari dua sisi, yaitu dari sisi penerima pelayanan (*receiver*) dan sisi pemberi pelayanan (*provider*).

Pengertian dari sisi Receiver adalah timbulnya rasa puas (*satisfied*) atau rasa tidak puas (*dissatisfied*), yang di alami pada waktu memperoleh atau mendapakan sesuatu dari pihak atau orang yang memberikan pelayanan.

Pengertian dari sisi Provider adalah adanya aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang yaitu pihak yang dilayani.

Pelayanan timbul karena adanya 2 faktor, yaitu :

1. Faktor Ideal
2. Faktor Material

Faktor Ideal ada 3 yaitu, :

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik adalah sebuah keyakinan

Faktor Material sendiri berbentuk :

1. Kebijakan
2. Sistem
3. Prosedur
4. Ikatan yang mengikat

Dasar – dasar pelaksanaan pelayanan perhotelan adalah

1. Terbatasnya waktu dan kemampuan manusia.
2. Adanya kebutuhan – kebutuhan dalam keterbatasan itu.
3. Keinginan orang untuk memenuhi kebutuhannya dengan jalan membayar

2.1.5 Pengertian Buffetier (Izwan spv citi café 2019)

Buffetier adalah karyawan yang bekerja di satu restoran yang bertugas untuk memenuhi semua kebutuhan di area meja buffet. Menjadi seorang buffeter ada beberapa hal yang harus di miliki yaitu Smart,work planing, energetic.

Berikut Tugas dan tanggung jawab Buffeter :

1) Mempersiapkan semua peralatan berupa plate, glass, spoon, dan menata meja buffet sebelum acara buffet di mulai.
2) Mengawasi kebersihan serta sisa makanan yang ada di meja buffet.
3) Memoles/Polishing semua peralatan yang ada seperti glassware, chinaware, untuk persiapan jika peralatan yang dipakai tidak cukup.
4) Floor check/ Mengecek ke kamar – kamar yang memesan makanan atau dining room untuk mengambil tray serat plate yang ada.
5) Follow up order, apakah itu room service atapun ala carte
6) Refill produk produk yang dipakai dalam acara buffet dalam contoh coffee machine.
7) Mengganti semua spoon atau tong serta underliner yang sudah kotor.
8) Selalu standby untuk menghadle tamu.
9) Menata kembali area meja buffet,untuk persiapan acara buffet lainya.

2.1.6 Pelayanan Restoran

Ada 4 jenis tipe dasar pelayanan di restoran :

1. Table Service

   Adalah pelayanan restoran dimana para tamu duduk menghadap meja makan,lalu pramusaji akan datang untuk mengantar makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu tersebut.

2. Counter Service

   Adalah pelayanan restoran dimana tamu langsung datang ke counter untuk memesan makanannya dan apabila makanan yang dipesan sudah siap,maka akan langsung disajikan kepada tamu di counter tadi.

3. Self service (Buffet Service)

   Adalah pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap (mulai dari appetizer,soup,main course,dessert)telah tersedia dan telah ditata secara rapi di atas meja hidangan,dan para tamu bisa secara bebas mengambil makanan dan minumam yang disukai.sedangkan untuk minuman panas seperti teh dan kopi langsung disajikan oleh pramusaji.

4. Carry out Service (Take Out Service)

   Adalah pelayanan restoran dimana tamu datang dan membeli makanan yang sudah siap atau sudah disajikan terlebih dahulu,dibungkus di dalam kotak dan dibawa pergi.maka makanan yang telah dibeli tadi tidak dimakan di tempat.karena perusahaan

   (Riska Fera 2009 : 19)

2.1.7 Oprasional Restoran

a. Restoran yang berjenis coffee shop melayani secara penuh selama 24 jam.
b. Restoran minimal menyediakan makanan Indonesia,makanan asing, minuman beralkohol dan minuman non alkohol.
c. Makanan panas harus disediakan dalam keadaan yang panas,dan makanan dingin juga harus disediakan dalam keadaan dingin pula.
d. Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya.
e. Ruangan serta pendekorasian selalu dalam keadaan bersih dan terawat.
f. Tersedia hiburan musik,minimal dari saluran sentral dan program kesenian Indonesia.
g. Lampu yang digunakan harus lampu pijar.

(Riska Fera 2009 : 23)

2.1.8 Tahapan Pelayanan Tamu

Pelayanan terhadap tamu yang datang ke restoran terbagi atas beberapa tahapan,yaitu :

a. Greeting and Escording

Tamu yang datang ke restoran akan disambut secara ramah dan hangat oleh seorang greeter.dalam memberikan salam atau greeting,maka harus sesuai dengan waktu dan harus diucapkan dengan menggunakan bahasa Indonesia (selamat pagi,selamat siang,selamat sore,selamat malam).untuk menciptakan first impression yang menyenangkan,maka seorang greeter harus menampilkan keramahan dan senyum yang tulus,sehingga tamu akan lebih merasa nyaman dan merasa dihargai.

b. Seating guest

Greeter selanjutnya bertugas mendudukkan tamu yang datang tersebut dan dapat pula dibantu oleh pramusaji yang sedang bertugas di lokasi itu.seating guest ini dilakukan cara menarik sedikit kursi yang

akan diduduki oleh tamu tersebut dan membiarkan tamu masuk ke celah antara kursi dan meja itu

c. Beverage Suggestion

Langkah berikutnya adalah menawarkan minuman kepada tamu.menawarkan minuman harus dilakukan dengan cara yang baik dan sopan.apabila tamu hendak memesan minuman,maka pramusaji harus dengan cepat mencatat pesanan tamu tersebut pada notes order yang selalu tersedia di kantong pramusaji.

d. Menu presenting

Pramusaji akan memberikan daftar menu kepada tamu,yang merupakan a la carte menu.jadi pada saat pramusaji sedang mempersiapkan minuman tamu memiliki waktu lebih banyak untuk menentukan pilihan.

e. Serving beverage and iced water

Setelah pramusaji menerima minuman yang dipesan oleh tamu,segera pramusaji menyajikannya kepada tamu yang memesan.dan bersamaan dengan itu,pramusaji juga menyajikan atau menuangkan air es ke water goblet yang ada di hadapan tamu.penuangan minuman ini harus dilakukan dengan hati – hati agar tidak menetes keluar dari gelas.

f. Taking Order

Setelah penyajian minuman dan air es dilakukan,tugas selanjutnya adalah mengambil pesanan dari tamu.namun ada pula tamu yang pada saat itu belum memiliki pilihan terhadap pesanannya,dalam kondisi seperti ini maka peranan seorang pramusaji

(Riska Fera 2009 : 23)

2.1.9 Tugas Dan Tanggung Jawab Buffetier (citi café 2018-2019)

1) Mempersiapkan semua peralatan berupa plate, glass, spoon, dan menata meja buffet sebelum acara buffet di mulai.
2) Mengawasi kebersihan serta sisa makanan yang ada di meja buffet.

3) Memoles/Polishing semua peralatan yang ada seperti glassware, chinaware, untuk persiapan jika peralatan yang dipakai tidak cukup.
4) Floor check/ Mengecek ke kamar – kamar yang memesan makanan atau dining room untuk mengambil tray serat plate yang ada.
5) Follow up order, apakah itu room service atapun ala carte
6) Refill produk produk yang dipakai dalam acara buffet dalam contoh coffee machine.
7) Mengganti semua spoon atau tong serta underliner yang sudah kotor.
8) Selalu standby untuk menghadle tamu.
9) Menata kembali area meja buffet,untuk persiapan acara buffet lainya.

2.1.10 Hidangan Buffet

Prasmanan atau buffet adalah cara penyajian makanan dalam pesta maupun restoran dengan meletakan makanan pada meja panjang dan para tamu melayani diri mereka sendiri untuk mengambil menu yang di inginkan. Modifikasi prasmanan pada masa kini adalah dengan menyajikan makanan pada meja terpisah untuk setiap menu. Meja ini dapat pula didekorasi sehingga berbentuk depot (misalnya berbentuk gubuk kecil). Prasmanan sering biasanya di gunakan di acara pernikahan. (The buffet oleh Jean-Louis Forain) (Riska Fera 2009 : 25)

Buffet service sangat praktis dan cepat. Tamu tak perlu menunggu lama untuk dapat menikmati makanan dan minuman yang di inginkannya. Selain itu, buffet service tidak memerlukan banyak tenaga waiter dan waitress karena tamu bisa melayani diri sendiri untuk mengambil makanan yang ada.

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam buffet service :

1. Kebersihan meja buffet

Saat acara buffet berlangsung, *harus ada waiter atau waitress yang mengecek kebersihan meja buffet.* (Buffetier) Seringkali tumpahan

kuah dan saus berceceran di atas meja buffet sehingga tamu berikutnya yang akan mengambil hidangan menu yang tersaji menjadi enggan karena terkesan jorok.

2. Menu Buffet

   Harus ada satu atau dua waiter/buffetier yang selalu standby di dekat meja buffet untuk mengecek apakah menu yang ada masih cukup atau perlu di tambah.

3. Kelengkapan alat saji

   Seringkali dalam suatu acara buffet, seorang buffeter sering ada kesalahan dalam menyiapkan peralatan saji untuk meja buffet. jadi buffetier harus menyiapkan alat saji yang tepat untuk mengambil makanan di meja buffet.

4. Penataan Menu

   Menu yang disajikan di atas meja harus ditata seindah dan semenarik mungkin agar tamu berselera untuk menikmatinya.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian	Penelitian dilakukan di cititel hotel mid Valley kuala lumpur Lumpur malaysia. Lingkaran syed putra,Mid Valley City,59200 Kuala Lumpur, Wilaya persekutuan Kuala Lumpur Malaysia.
Waktu Penelitian	Terhitung pada 1 november 2018 sampai 24 april 2019

3.2 Jenis Penelitian Dan Metode Penelitian

A. Penelitian Kualitatif

Menurut Bogdan dan Taylor (1992) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang – orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yan mendalam tentang ucapan, tulisan dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan suatu organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh,komprehensif, dan holistik. (V.Wiratna Sujarweni, 2014 : 19)

Tujuan utama penelitian Kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau kejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa pengambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghaslkan sebuah teori

B. Metode Deskriptif

Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta – fakata sifat – sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. (V.Wiratna Sujarweni, 2014 : 65)

3.3 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu di peroleh. Apabila peneliti misalnya menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tertulismaupun lisan.(V.Wiratna Sujarweni, 2014 :73)

Berdasarkan sumber datany, data dibagi menjadi:

1) Data primer : Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh oleh data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (V.Wiratna Surjarweni 2014 : 73) Pada penelitian ini data primer yang penulis dapat yaitu berupa jawaban – jawaban dari responden hasil dari wawancara yang penulis lakukan saat berada di tempat penelitian.

2) Data sekunder : Data yang didapat dari catatan, buku majala berupa laporan keuangan publikasi perusahaan,laporan pemerintahan, artikel buku – buku sebagai teori, majala, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. (V.Wiratna Surjarweni 2014 : 74) Pada penelitian ini data sekunder yang penulis dapat yaitu berupa jurnal,buku – buku blogs yang akan penulis olah menjadi satu karya ilmia yang baik.

3.4 Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk *mengungkap* atau menjaring informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian., Berikut ini ada beberapa teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan penulis yang di adaptasi dari buku asmani (2011)Sebagai berikut:

1) Wawancara

   Wawancara adalah salah satu instrument yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar kita mendapatkan data yang valid dan detail. (V.Wiratna Surjarweni 2014: 74) Peneliti melakukan wawancara kepada sembilan responden dan 2 tamu.

2) Obeservasi/Pengamatan Alami

   Merupakan penelitian dengan melakukan pengamatan menyeluruh pada sebua kondisi tertentu. (V.Wiratna Surjarweni:23), Peneliti melakukan observasi menegenai tugas dan tanggung jawab Buffetier.

3.5 Analisis Data

Dalam menganalisa data yang telah dikumpulkan, maka penulis menggunakan analisa data deskriptif, yaitu untuk membandingkan dan menggambarkan tugas dan tanggung jawab buffetier untuk meningkatkan

kenyaman tamu yang penulis peroleh selama berada di Citicaffe Resroran. Denagan langsung melakukan analisis terhadap objek yang diteliti. Analisis deskriptif kualitatif untuk mengungkapkan fakta fakta serta gejala yang sebagaimana adanya pada objek penelitian. Proses yang penulis gunakan dalam melakukan analisis data ini adalah sebagai berikut :

a. Mengamati secara langsung penelitian yang akan diamati.
b. Melakukan wawancara dengan supervisior citicafe untuk menilai tugas dan tanggung jawab buffetier dalam meningkatkan kenyaman tamu di Citicafe Restoran Cititel Hotel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia.
c. Mengumpulkan data – data internal yang ada di Citicafe berupa dokumen – kokumen,struktur, serta fasilitas yang ada di hotel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan



Gambar 4.1 Umum Cititel Hotel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia

sumber CMV)

4.1.1 Sejarah Singkat Cititel Mid Valley Hotel

"CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR (MALAYSIA)"

Hotel CHM pertama kali berada di Penang pada tahun 1997 dengan pembukaan Cititel Penang bintang 4, diikuti oleh Cititel Mid Valley 646 kamar di salah satu tempat tujuan terpadu untuk kehidupan,bisnis, dan liburan terbesar – kota Mid Valley, Kuala Lumpur.

Sejalan dengan rencana strategisnya, merk St Giles dengan tipe positioning produkkhas bintang 5,bintang 4,dan bintang 3 diperkenalkan di Asia pasifik.Menjajarkan diri dengan para pelancong yang bertarif baik saat ini, setiap St Giles terletak di pusat kota,dekat dengan denyut nadi atraksi

kota dan cita rasa lokal dengan layanan staff yang di ilhami untuk menawarkan pengalaman menginap kota yang sehat. St Giles Makati berlokasi di metro manila yang ramai, Sejalan dengan ini The Gardens, bintang 5 dan Boulevard bintang 4 dicap ulang sebagai St Giles. Awal april 2015, The wembley hotel St Giles bintang 4 di penang terletak di landmark Wembley theatre yang ikonis di kota George Town, buka dengan 415 kamar. Ini kemudian diikuti dengan pembukaan The Tank Stream, Sydney bintang 4,yang berlokasi ideal dikawasan pusat bisnis, di Pitt Street.

Bergabung dengan Cititel Express di kota Kinabalu dan ipoh adalah Cititel Express penang; bersebelahan dengan The Wembley dengan 234 kamar, memposisikan diri secara strategis untuk para pelancong hemat. Saat ini CITITEL HOTEL MANAGEMENT (CHM) mengoperasikan 8 properti, menyediakan beragam pilihan akomodasi mulai dari hotel bintang 3 hingga bintang 5 termasuk MiCasa all suite hotel, Kuala Lumpur dengan total gabungan lebih dari 3.800 kamar dan kekuatan karyawan lebih dari 2.100 di seluruh Malaysia dan Filipina.

4.1.2 Lokasi Dan Telepon Cititel Hotel Mid Valley

Lingkaran Syed Putra, Mid Valley City, 59200 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Malaysia

Phone: +60 3-2296 1188

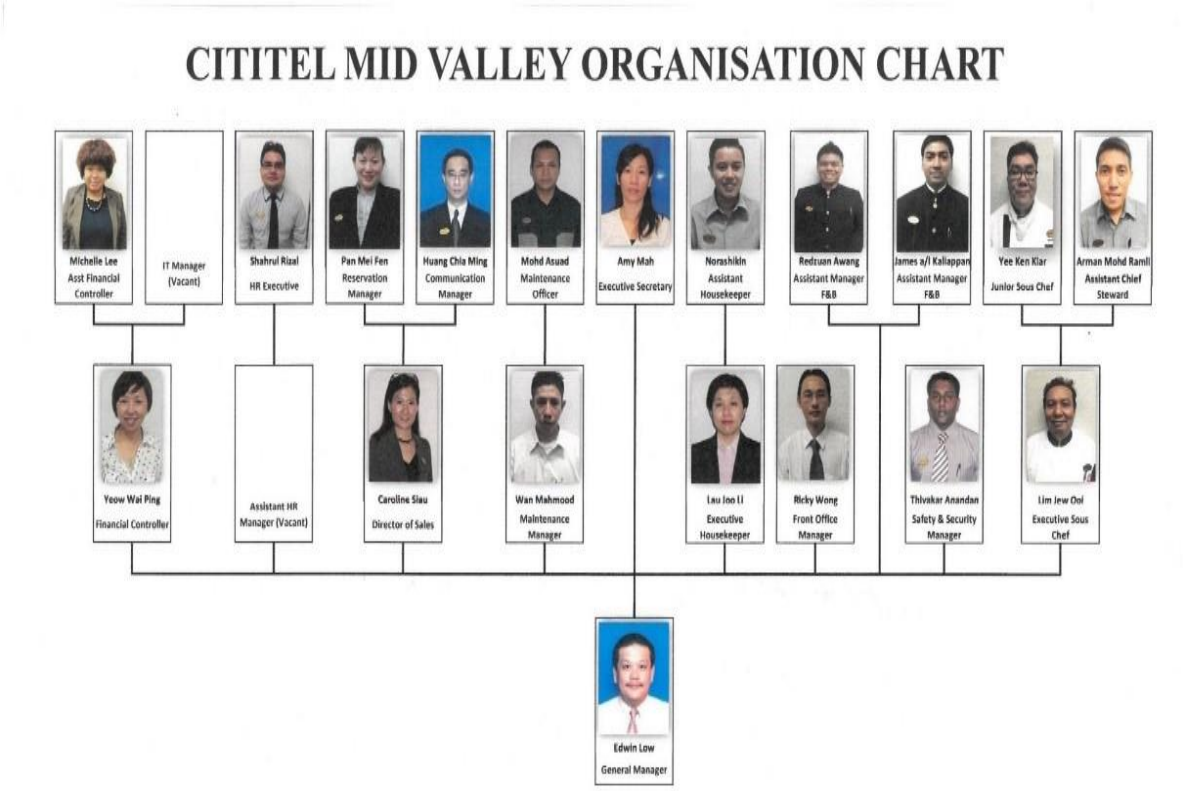
4.1.3 Visi Cititel Hotel Mid Valley

‘’ TO CREATE A TOTALLY FULLFILINGS EXPERIENCE FOR ALL OUR GUEST AT ALL THE TIME’’

4.1.4 Missi Cititel Hotel Mid Valley

‘’ TO EMBERACE OUR VERY OWN SERVICE CULTURE “MY PASSION TO FAR EXCEED OUR GUEST” EXPECTATIONS BY APPLYING THE 6 SERVUCE KEYS” HAVE THE RIGHT ATTITUDE, ANTICIPATE GUEST NEEDS, PROVUDE RECOGNITION, BE FRIENDLY SHOW FLEXIBILITY AND BE COURTEOUS

4.1.5 Struktur Organisasi Cititel Hotel Mid Valley



Gambar 4.2 Struktur organisasi Cititel Hotel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia. (Sumber Cititel Hotel 2018)

4.1.6 Uraian Kerja (Job Description)

FOOD AND BEVERAGE SERVICE

Defisi Food and Beverage Department Food & Beverage Department (F & B Department) adalah salah satu department yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas penjualan makanan dan minuman serta bertanggung jawab untuk pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan siap saji,dan bertugas melayani penghidangan makanan dan minuman kepada tamu. F&B Department sendiri memiliki dua bagian yaitu:

1. Food and Beverage Product (Bertugas untuk mengolah bahan makanan dan membuat makanan
2. Food and Beverage Service (Bertugas melayani penghidangan atau menghidangkan makanan kepada tamu.
3. S : Smile To Every One (Tersenyum Kepada Semua Orang)
4. E : Exellent in everything we do (kerjakan semuanya dengan semaksimal mungkin dan memuaskan
5. R : Reaching out to every guest with hospitality (jangkau dan dekati tamu dengan penuh amah-tamah)
6. V : Viewing every guest as special (memandang dengan rasa yang sangat perhatian)
7. I : Inviting guest to return (melakukan segala sesuatu terhadap tamu yang akan membuat tamu tersebut datang kembali)
8. C : Creating a warm atmosphere (Selalu menciptakan suasana yang akrab/hangat terhadap tamu
9. E : Eyes contac that show we are care (mata sesekali harus kontak dengan tamu,sehingga tamu dapat memanggil kita bila memerlukan sesuatu

Tugas

a. Food and Beverage Product
    1. Mengolah bahan makanan mentah menjadi makanan siap saji
    2. Membuat makan yang mempunyai cita rasa
    3. Bertanggung jawab atas makanan & minuma yang dibuat apakah sudah memenuhi syarat dari segi kesehatan
b. Tugas Food and Beverage Service
    1. Bertugas menangani permintaan pemesanan makanan dan minuman
    2. Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu
    3. Bertanggung jawab atas pelayanan penyajian makanan dan minuman kepada tamu

Fungsi

c. Food and beverage departement murupakan salah satu bagian yang penting bagi sebuah hotel karena merupakan seumber keuntungan kedua setelah penjualan kamar. (room sales)

Adapun fungsi dari F&B department yaitu:

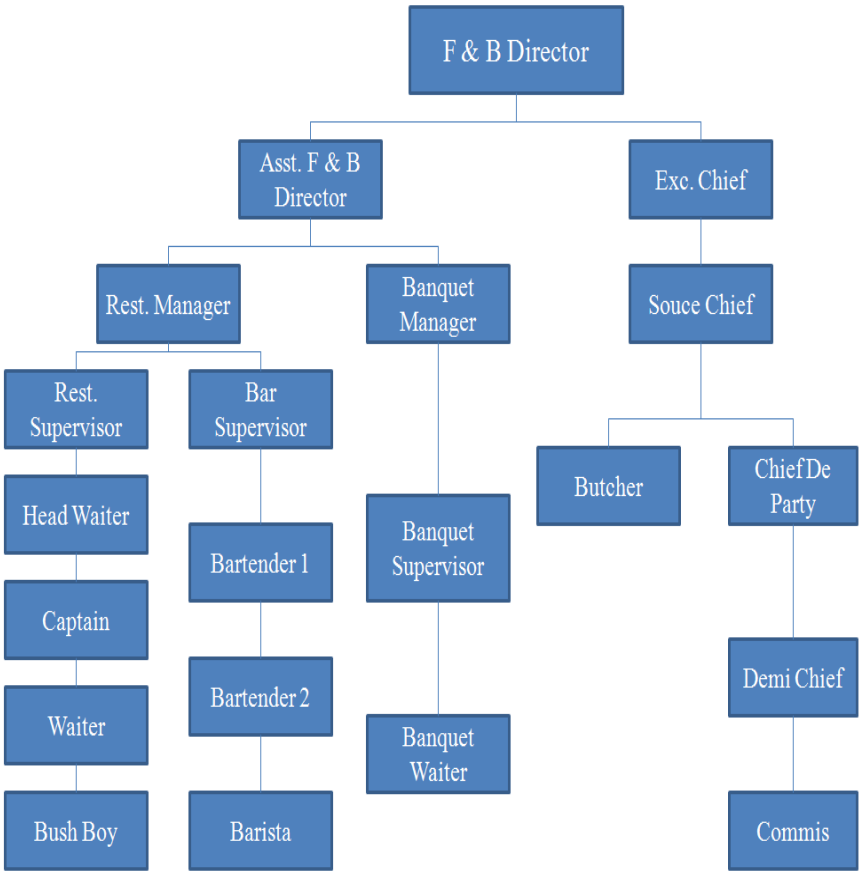
4. Memenuhi selera (memberi kepuasan) bagi tamu.
5. Memelihara dan meningkatkan nama baik Hotel.
6. Membuat Keuntungan yang wajar

Tujuan

a) Menjual makanan dan minuman (Product) sebanyak-banyaknya dengan berorientasi target sales
b) Memberikan pelayanan terbaik (Exelent Service) kepada customer.

c) Exelent service, meliputi antara lain pelayanan terbaik sesuai MOP dan SOP, quality control product.

4.1.7 Struktur Organisasi Food & Beverage Service



Gambar 4.3 Struktur Food and beverage service (sumber Cititel Hotel 2018)

4.2 Temuan Penelitian

Table 4.1 Data tingkat pendidikan terakhir kayawan Citi Caffe Restoran

NO	Jabatan	Tingkat Pendidikan	Jumlah staff
1.	**F&B Manager**	**S1 PERHOTELAN**	**2**
2.	**Captain**	**SMK**	**3**
3.	**Supervisior**	**SMK/S1 PERHOTELAN**	**3**
4.	**Waiter/ss Restoran**	**SMK**	**8**
5.	**Waiter/ss Bar**	**SMK/S1 PERHOTELAN**	**ROLLING**
	TOTAL		**16**

Sumber: Citi Caffe, Malaysia 2018

Berdasarkan table 4.1. Menjelaskan tentang tingkat pendidikan karyawan di Citicafe. Dan sesuai dengan Hasil observasi dan wawancara penulis data tentang tingkat pendidikan terakhir karyawan pada table tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar karyawan lulusan SMK sederajat sebanyak 12 orang dan sisa diantaranya adalah lulusan S1 berjumlah 2 orang.

Peneliti melakukan wawancara dengan Supervisior dan Captain di Citicafe Restoran Cititel Hotel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia, peneliti menjelaskan maksud dari wawancara tersebut untuk mengetahui jumlah karyawan secara keseluruhan dan tingkat pendidikan terakhir pada setiap karyawan yang ada di Citicafe Restoran Kuala Lumpur Malaysia.

Table berikut adalah Jumlah karyawan di Citicafe Restoran Kuala Lumpur Malaysia.

Table 4.2 Daftar jumlah karyawan di Citicafe Restoran

NO	Jabatan	L	P	Jumlah
1.	F&B Manager		2	2
2.	Supervisior		3	3
3.	Captain	1	2	3
4.	Waiter		7	7

5.	Watress	1		1
TOTAL		2	14	16

Sumber data Citi Caffe, Malaysia 2018

Adapun Jumlah Buffetier yang ada di Citicafe Restoran Kuala Lumpur Malaysia pada periode September 2018 – April 2019 adalaH 7 orang. Berikut table dan keterangan Buffetier di Citicafe Restoran.

Table 4.3 Daftar jumlah para Buffetier di Citicafé Restoran

NO	Nama	P	L	ASAL	Status
1.	Redzawan		1	Sabah	Belum Kawin
2.	Paul		1	Sabah	Belum Kawin
3.	Mohidin		1	Sabah	Belum Kawin
4.	Pindol		1	Sabah	Belum Kawin
5.	Shah		1	Sabah	Belum Kawin
6.	Helmi		1	Kuala Lumpur	Belum Kawin
7.	Stephen		1	Kuala Lumpur	Belum Kawin
TOTAL		-	7	JUMLAH	7

Sumber: Data Olahan November 2018

Dari table 4.1 peneliti dapat dari hasil wawancara kepada Supervisior Citicafe Restoran Kuala Lumpur Malaysia.

Table 4.1 Menjelaskan tentang tingkat Pendidikan Karyawan Di Citicafe, Untuk Table 4.2 Menjelaskan jeumlah keseluruhan staff yang ada di Citicafe Restoran adalah 16 orang, Sedangkang di Table 4,3 Menjelaskan Jumlah Buffetier di Citicafe Restoran Kuala Lumpur Malaysia ada 7 keseluruhan lelaki.

Untuk masa bekerja shift cititel hotel mid valley kuala lumpur malaysia terbagi menjadi 3, Shift pagi, sore, dan malam. Pada saat bekerja dalam dunia kerja perhotelan terlebih khusus di restoran. Peranan buffetier dalam mempersiapkan peralatan berupa china ware, glass ware, silver ware serta menata meja buffet sebelum restoran di buka adalah hal yang sangat penting bagi suatu restoran, karena

apabila seorang buffetier tidak mempersiapkan peralatan serta menata meja buffet, maka tamu – tamu yang akan datang untuk Breakfast (makan pagi) tidak akan terlayani dan hal ini sangat lah mempengaruhi tingkat kenyamanan tamu yang datang ke restoran. Buffetier wajib untuk mempersiapkan semua pekerjaan sebelum tamu – tamu datang. Selain mempersiapkan serta menata meja buffet, buffetier harus mempercepat pekerjaanya agar supaya, pekerjaan cepat selesai dan bisa lagi untuk bekerja di hal yang lain. Buffetier di Citicaffe Restoran tempat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan dinilai lambat dalam mempersiapkan peralatan serta menata meja buffet. Karna tugas buffetier pada malam hari, bukan hanya mempersiapkan dan menata meja buffet,tapi buffetier juga melakukan follow up room dining order sehingga beberapa kali tidak sempat menyelesaikan pekerjaannya sesuai tugas yang di berikan.

Kebersihan meja buffet di setiap restoran adalah sangat penting untuk di kontrol terus menerus, karena meja buffet adalah tempat para tamu untuk mengambil semua makanan yang ada. Sehingga apabilah buffetier tidak selalu membersikan meja buffet, hal itu akan mempengaruhi tingkat kenyamanan tamu yang ada. Dan di Citicaffe restoran tempat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan peneliti melakukan pengamatan bahwa buffetier di Citicaffe Restoran jarang dalam melakukan kontrol di meja buffet sehingga buffetier tidak mengetahui apakah meja buffet tersebut bersih atau tidak.

Sangat penting bagi F&B service karna, apabila waiter/ss tidak melakukan polishingyang benar, apa yang akan terjadi pada hotel tersebut. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi tentang proses polishing yang ada di Citicaffe Restoran tempat peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan. Peneliti melihat Buffetier yang melakukan polishing, belum bisa melakukan pekerjaan sesuai yang dinginkan asst manager F&B service, Seperti masih adanya air yang menempel di Plates atau glasses, hal tersebut akan sangat mempengaruhi kenyaman tamu saat mengambil peralatan untuk makan.

Floor check yang artiya seorang buffetier atau waiter/ss sudah di berikan tugas setiap hari untuk pergi ke setiap lantai yang ada hotel dan mengambil

Peralatan – peralatan makanan dan minuman berupa Plates, glasses, fork , spoon dan tray yang sudah di ordered oleh tamu saat room dining. Untuk shift pagi, Supervisior sudah menetapkan pada jam berapa buffetier harus melakukan floor check. (07.am, 10.am, 3.pm) Tetapi sesuai dengan pengamatan peneliti, Terkadang buffetier tidak melakukan apa yang sudah menjadi tanggung jawabnya, dalam arti buffetier yang ada di shift pagi jarang melakukan floor check.

Dalam hal ini Refill Coffee Machine berarti seorang buffetier harus mengisi kembali coffee machine yang ada di meja buffet. Karena di citi caffe restoran,coffee sangatlah penting dan mudah habis sehingga buffetier harus terus - menerus melakukan kontroling terhadap coffee machine tersebut. Tapi pada kenyataanya sesuai dengan pengamatan peneliti buffetier yang ada di citicaffe restoran tidak selalu mengkontrol coffee machine tersebut sehingga ada beberapa tamu yang tidak dapat mengabil coffee.

Buffetier juga bertanggung jawab untuk selalu stand by dalam melakukan follow up order room service,di saat melakukan pekerjaan yang lain buffetier juga harus membagi waktu untuk memeriksa ke kitchen apabila ada pesanan room service yang masuk dan juga buffetier harus cepat dalam mengatur peralatan yang akan digunakan dalam mengantar pesanan ke kamar – kamar sesuai dengan makanan atau minuman yang dipesan.

Penggantian peralatan yang ada di meja buffet adalah hal yang sangat penting bagi buffetier dalam melakukan tugas – tugasnya karena apabila buffetier tidak mengganti peralatan tersebut maka para tamu akan kesulitan dalam mengambil makanan dalam contoh, spoon yang tamu gunakan sudah kotor atau terkena saus atau nasi yang sudah tebal menempel,hal itu akan mempersulit para tamu dalam mengambil makanan.

Seperti yang peneliti lihat di lapangan kerja buffetier yang ada di citi caffe melakukan tugasnya dalam hal selalu stand by untuk menghandle tam, mereka melakukan tugasnya dengan baik karna hal itu adalah salah satu hal yang penting bagi buffetier dalam meningkatkan kenyamanan tamu di restoran.

Setelah semua pekerjaan dalam contoh breakfast sudah selesai maka buffetier harus menata kembali meja buffet untuk acara selanjutnya dalam contoh lunch atau hi tea.dan sesuai dengan pengamatan peneliti,Buffetier yang ada di citi café restoran selalu melakukan tugasnya dengan baik.

Table 4.4 Observasi mengenai tugas dan tanggung jawab buffetier.

					IMPLEMENTASI		
NO	Tugas Buffetier & Captain	Buffetier (area buffet)	Captain (Controling)	SOP (Standar Oprasional Prosedur)	Dilakukan	jarang dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Persiapan	✓		Persiapan	✓		
2.	Membersikan Meja buffet	✓		Membersikan Meja buffet			✓
3.	Polishing	✓		Polishing	✓		
4.	Floor Check	✓		Floor Check			✓
5.	Refill Coffee Machine	✓		Refill Coffee Machine			✓
6.	Follow up room srvice order	✓		Follow up room srvice order	✓		
7.	Mengganti peralatan yang sudah kotor di meja buffet	✓		Mengganti peralatan yang sudah kotor di meja buffet			✓
8.	Selalu stand by dalam menghandle tamu	✓		Selalu stand by dalam menghandle tamu	✓		

9	Menata kembali meja buffet	✓		Menata kembali meja buffet	✓		

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yaitu Supervisior Citicafe Asst manager F&B Service, Captain yang secara langsung bertanggung untuk mengontrol para buffetier saat bekerja di Citicafe Restoran Kuala Lumpur Malaysia.Wawancara dilakukan secara langsung di Cititel Hotel Mid valley Kuala Lumpur Malaysia pada tanggal 12 februari 2019 Kemudian penulis mencatat apa yang di saimpaikan oleh narasumber.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan,bahwa ada beberapa tugas dan tanggung jawab yang tidak dilakukan oleh buffetier yang ada di citi caffe restoran tempat peneliti melakukan penelitian. oleh karna itu peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pimpinan serta beberapa staf yang ada di citicafe restoran seperti supervisior, asst manager F&B service,senior staff untuk memperkuat hasil observasi tersebut.

Peneliti melakukan wawancara kepada supervisior citicafe tentang Bagaimana upaya buffetier dalam mempersiapkan peralatan serta menata meja buffet agar pekerjaanya dapat terselesaikan dengan baik ? dan supervisior menjawab, (CLW-SPV/I/1) “Yang pokok adalah Buffetier harus bekerja dengan terstruktur dan harus mengikuti arahan dari atasan. Apabilah buffetier mengalami kesalahan atau kesulitan, beritahulah kepada spv atau captain yang ada” Kita mengetahui bahwa semua pesiapan dimanapun itu adalah sangat penting untuk dilakukan, untuk itu dalam hal ini seorang buffetier haruslah memperhatikan dan memikirkan bagaimna cara untuk mempersiapkan meja buffet dengan baik dan benar. Karena seperti yang di katakan spv di atas, bekerjalah dengan baik dan jujur,jika ada kesulitan segeralah memberitahu ke atasan.

Peneliti melakukan wawancara kepada Captain citi café restoran tentang Bagaimana Proses membersikan meja buffet yang efektif di saat buffetier

melakukan polishig ? dan captain menjawab(CLW-CAP/Z/1) “Buffetier harus sering pergi ke meja buffet dan membersikan meja,sementara tamu mengambil makanan,jangan hanya selalu bekerja di kitchen atau memoles dan tidak memperhatikan meja buffet.” Proses membersihkan meja buffet sangatlah penting bagi suatu restoran dalam menjual Hidangan buffet karena seperti yang kita ketahui bahwa meja buffet itu adalah tempat para tamu dalam mengambil semua makanan yang ada,jadi apablila buffetier tidak membersihkan meja buffet itu akan mempengarhi pada tigkat kenyamanan tamu di Hotel tersebut.

Peneliti melakukan wawancara dengan Asst Food and Beverage Manager tentang Apakah ada cara atau teknik yang efektif untuk melakukan polishing ? Dan dia menjawab “Tidak ada ! lakukan pekerjaan dengan baik dan benar, dalam arti jika buffetier melihat plate atau glass yang di polish masih kotor, kenapa dia membiarkan itu untuk di berikan kepada tamu ? Maksud saya, kerjakanlah pekerjaan dengan baik dan benar. Jujur!” (CLW-F&BMG/J/1) Seperti yang kita ketahui proses untuk melakukan polishing itu sangatlah mudah tetapi kita harus fokus dan teliti terhadap apa yang sementara kita polish karena, kebanyakan staff di F&B service tidak memperhatikan apa yang sedang mereka polish apa itu sudah bersih atau tidak. Hal ini sering terjadi sehingga terjadi guest complaint.

Peneliti melakukan wawancara dengan Supervisior tentang Apakah floor check bisa di lewatkan atau tidak di lakukan ? dan dia menjawab (CLW-SPV/IM/1) “Tidak Bisa ! jangan melewatkan tugas yang sudah di tetapkan oleh Restoran ! Bekerjalah dan berencana ! ” Floor check, seperti yang di katakan oleh spv di atas bahwa jangan pernah untuk melewatkan tugas yang sudah di tetapkan oleh hotel atau perusahaan,karna jika tugas tersebut sudah ditetapkan oleh hotel, maka hal tersebut adalah penting bagi oprasional di restoran tersebut.

Peneliti melakukan wawancara dengan Supervisior tentang Bagaimana upaya buffetier agar dapat selalu melakukan refill coffee machine? Dan dia menjawab (CLW-SPV/SS/1) “Buffetier harus memiliki kontak dengan waiter/ss yang ada di restoran dalam arti Team Work sehingga apabila buffetier berada di kitchen melakukan polishing atau floor check, si waiter/ss bisa meberi tahu bahwa

coffee machine sudah habis, dan buffetier harus selalu mengkontrol.” Refill coffee machine atau mengisi kembali produk coffee yang ada di dalam machine tersebut, Di citi café resoran refill coffee machine sangatlah penting karna dengan adanya tamu yang begitu banyak sehingga produk yang ada di dalam coffe machine tersebut sangat cepat habis,jadi buffetier harus selalu mengisi produk yang ada di dalam cofee machine tersebut.

Peneliti melakukan wawancara kepada Captain tentang bagaimna proses melakukan Follow up room srvice order yang ada di kitchen? Dan captain menjawab(CLW-CAP/LT/1) :

Step 1 : Angkat telepon jika berdering/ambil kertas yang ada di bell lihat,room number dan lantai si tamu dan makan atau minuman yang dia pesan.

Step 2 : Sampaikan ke chef / cook helper apa yang di pesan oleh tamu.

Step 3 : Aturlah peralatan yang akan digunakan oleh tamu sesuai dengan jenis makanan atau minuman yang di pesan.

Step 4 : Bawalah pesanan menggunakan troley dan tray.

Step 5 : jika sudah sampai di depan pintu,ketuk selama 3 kali,jika tamu tidak keluar segera hubungi pihak restoran.

Step 6 : jika si tamu membuka pintu,sampaikan salam berupa,slamat pagi/slamat siang atau slamat malam, katakan boleh saya masuk ?, jika dia bilang boleh, masuklah dan tanyakan dimanakah tempat yang boleh kamu letakan tray yang ada pesanan sitamu.

Step 7 : berikan bill,dan keluar dengan farewell/ucapan salam.berikan bill ke chasier dan selesai.

Sesuai yang disampaikan oleh captain citi café restoran itulah proses atau tugas dan tanggung jawab buffetier jika menghandle atau melakukan follow up room service order di citi café restoran. Karena Peneliti juga sering melihat bahwa

beberapa buffetier masih banyak kekurangan dalah hal ini, sehingga penulis melakukan wawancara lagi kepada captain untuk memperjelas tugas dan tanggung jawab seorang buffetier.

Peneliti melakukan wawancara kepada senior staff di citi café restoran tentang Apakah perlu untuk selalu mengganti peralatan yang ada di meja buffet ? dan dia menjawab (CLW-STAFF/MDIN/1) " sanagat perlu ! karena , selain itu sudah menjadi tugas yang wajib dikerjakan, para tamu akan complaint jika peralatan yang akan mereka pakai itu kotor atau sudah banyak makanan yang menempel.

Seperti pengamatan peneliti jika buffetier jarang atau tidak melakukan tugas itu maka akan sangat berbahaya bagi pihak hotel atau restoran tersebut karna,kebersihan sangatlah penting bagi hotel untuk meningkatkan kenyaman tamu yang datang.

Peneliti melakukan wawancara kepada staff citi café restoran tentang Apa yang akan terjadi jika buffetier tidak selalu stand by untuk menghandle tamu ? demikian jawabanya (CLW-STAFF/R/1) " Kita harus selalu standbay dalam menhandle tamu. Karena itu sudah bagian dari SOP/ standar oprasional prosedure jadi setiap buffetier harus melakukan setiap tugas dan tanggung jawab masing – masing. Berdasarkan hasi observasi yang peneliti lakukan peneliti melihat bahwa buffetier yang ada di citiface restoran melakukan tugas ini dengan baik.

Peneliti melakukan wawancara kepada Asst F&B manager tentang Apa yang harus dilakukan oleh buffetier dalam menata kembali meja buffet ? Dan ass F&B manager menjawab (CLW-asst manager/R/1)" yang harus dilakukan adalah menyusun semuah peralatan yang dibutuhkan ke dalam meja buffet maupun di atas meja buffet,sesuaikan semuah peralatan yang ada dengan tempat yang sudah di tetapkan. Sesuai yang di amati oleh peneliti buffetier yang ada di citi café restoran melakukan tugas ini dengan baik dn benar.

Berikut adalah daftar data compalaint tamu yang peneliti dapatkan di citi café restoran tentang pelayanan buffetier.

Table 4.5 Daftar Complain Tamu

No	Nama Tamu	Tanggal	Room Number	Daftar Complait Tamu
1.	Raymond	28.03.19	1925	Buffetier Lambat dalam mengantar makanan
2.	Mohamad Natif	24.03.19	1837	Buffetier tidak menguasahi product Knowladge
3.	Reyke Lim	29.0319	1834	Meja buffet yang kotor
4.	Lee Joo bee	27.03.19	2017	Tidak melakukan floor check
5.	Soh yik wey	16.03.19	1020	Tidak melakukan refill coffee machine
6.	Siva krishan	23.02.19	2003	Tidak mengganti peralatan meja buffet
7.	Slew ko wah	24.12.18	1903	Tidak bisa berbahasa mandarin
8.	Law soh kwee	14.11.18	1829	Buffetier mengabaikan tamu
9.	Mr kim	12.11.18	2702	Buffetier membawa pesanan yang salah

4.3 Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi pada table 4.4 di atas yaitu tentang tugas dan tanggung jawab buffetier, peneliti mendefinisikan bahwa ada tugas dan tanggung jawab, yang tidak di lakukan oleh buffetier di Citicafe Restoran. Seperti membersikan meja buffet, polishing, refill coffee machine dan mengganti peralatan yang ada di meja buffet. Sehingga berdasarkan dengan adanya table 4.5 yaitu daftar guest complain menunjukan bahwa tamu – tamu yang datang di Citicafe Restoran tidak merasa nyaman dengan pelayanan buffetier di Citicaffe Restoran. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kenyamanan tamu di Citicafe Restoran diperlukan kedisiplinan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab buffetier agar supaya pelayanan buffetier yang ada di Citicafe Restoran akan meningkat, dan tamu – tamu yang akan datang bisa merasakan kenyaman saat buffetier melakukan pelayanan.

Dari hasil wawancara yang peneliti dapatkan tentang kebersihan meja buffet, peranan buffeteier dalam melakukan florr check,refill coffee machine dan mengganti peralatan meja buffet. Bahwa setiap pimpinan mengatakan semua tugas dan tanggung jawab buffetier yang ada di Citicafe Restoran adalah sangat penting untuk dikerjakan, dalam upaya meningkatkan kenyamanan tamu yang datang di Citicafé Restoran. Oleh karena itu diperlukan kedisiplinan buffetier dalam mengerjakan setiap tugas dan tanggung jawabnya. Agar supaya pelayanan buffetier yang ada di Citicafe Restoran akan meningkat, dan tamu – tamu yang akan datang bisa merasakan kenyaman saat buffetier melakukan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Buffetier tidak melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan sepenuhnya. Oleh karena itu untuk meningkatkan kenyamanan tamu yang datang di Citicafe Restoran, diperlukan kedisiplinan buffetier, dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya.

5.2 Saran

Sebaiknya pimpinan Citicafe harus selalu melakukan kontrol di area kerja buffetier untuk memastikan bahwa semua tugas dan tanggung jawab buffetier itu, benar – benar dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Drs .A, Bambang Sujatno, CHA (Hotel Courtsey) pengertian hotel
penerbit Andi halaman : 29

Marsum WA, 2009 Pelayanan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kenyamanan Para Tamu Yang Datang Ke Restoran Pandan Sari Hotel Santika Premiere Yogyakarta.

_____2009 Pelayanan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kenyamanan Para Tamu Yang Datang Ke Restoran. Pandan Sari Hotel Santika Premiere Yogyakarta.

_____, Restoran & segala Permasalahanya
penerbit andi yogyakarta Bab II Halaman : 7,8,9,10,11

Riska Fera :, 2009 Pengertian Hotel
Pandan Sari Hotel Santika Premiere Yogyakarta.

_____ :, 2009 Pengertian Restoran
Pandan Sari Hotel Santika Premiere Yogyakarta.

_____:,2009 Oprasional Restoran
Pandan Sari Hotel Santika Premiere Yogyakarta.

_____:,2009 Tahapan Pelayan Tamu
Pandan Sari Hotel Santika Premiere Yogyakarta

_____:,2009 Hidangan Buffet
Pandan Sari Hotel Santika Premiere Yogyakarta

Soekresno, 2000. Penerbit PT Gramedia Pustaka.
Jln palmerah selatan 24-26-lt.6 halaman 1

V. wiratna Sujar weni, 2014 Metodologi Penelitia**,** pengertian penelitian kualitatif
penerbit PUSTAKABARUPRESS, I – Yogyakarta, 2014

_____2014 Metodologi Penelitia**,** metode deskriptif PUSTAKABARUPRESS, I – Yogyakarta, 2014

_____2014 Metodologi Penelitia**,** sumber data dan teknik pengumbulan data penerbit PUSTAKABARUPRESS, I – Yogyakarta, 2014

_____2014 Metodologi Penelitia**,** definisi wawancara penerbit PUSTAKABARUPRESS, I – Yogyakarta, 2014

_____2014 Metodologi Penelitia**,** definisi wawancarapenerbit PUSTAKABARUPRESS, I – Yogyakarta, 2014

_____2014 Metodologi Penelitia**,** analisis data PUSTAKABARUPRESS, I – Yogyakarta, 2014

Masidi 2014 January 29, 2014 Struktur Organisasi f&b https://www.google.com/search?q=struktur+organisasi+f+%26+b+service&safe=strict&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwivuMvdpqXjAhXPfCsKHTSQAeYQ_AUIECgB&biw=1355&bih=624#imgrc=0YjFlCS-RZt0OM:

Rachman arief, Abd (2005:113) pengertian food and beverage http://eprints.ung.ac.id/1695/5/2012-2-93403-331308013-bab2-06022013025059.pdf

LAMPIRAN

1. **Table DataTingkat pendidikan terakhir kayawan Citi Caffe Restoran**

NO	Jabatan	Tingkat Pendidikan	Jumlah staff
1.	**F&B Manager**	**S1 PERHOTELAN**	**2**
2.	**Captain**	**SMK**	**3**
3.	**Supervisior**	**SMK/S1 PERHOTELAN**	**3**
4.	**Waiter/ss Restoran**	**SMK**	**8**
5.	**Waiter/ss Bar**	**SMK/S1 PERHOTELAN**	**ROLLING**
	TOTAL		**16**

2. **Table Daftar jumlah karyawan di Citicafe Restoran**

NO	Jabatan	L	P	Jumlah
1.	F&B Manager		2	2
2.	Supervisior		3	3
3.	Captain	1	2	3
4.	Waiter		7	7
5.	Watress	1		1
	TOTAL	2	14	16

3. **Table Daftar jumlah para Buffetier di Citicafé Restoran**

NO	Nama	P	L	ASAL	Status
1.	Redzawan		1	Sabah	Belum Kawin
2.	Paul		1	Sabah	Belum Kawin
3.	Mohidin		1	Sabah	Belum Kawin
4.	Pindol		1	Sabah	Belum Kawin
5.	Shah		1	Sabah	Belum Kawin

6.	Helmi		1	Kuala Lumpur	Belum Kawin
7.	Stephen		1	Kuala Lumpur	Belum Kawin
TOTAL		-	7	JUMLAH	7

PEDOMAN OBSERVASI

1. Objek Observasi Kegiatan
   a. Peranan buffetier dalam mempersiapkan peralatan serta menata meja buffet sebelum restoran di buka.
   b. Kebersiahan meja buffet.
   c. Proses polishing
   d. Peranan Buffetier saat floor check
   e. Refill Coffee Machine
   f. Follow up room service order
   g. Mengganti peralatan yang sudah kotor
   h. Selalu standby dalam menghandle tamu
   i. Menata kembali meja buffet

PEDOMAN WAWANCARA

Berikut beberapa pertanyaan yang di wawancara oleh peneliti :

1. Bagaimana upaya buffetier dalam mempersiapkan peralatan serta menata meja buffet agar pekerjaanya dapat terselesaikan dengan baik ?
2. Bagaimana Proses memberikan meja buffet di saat buffetier melakukan polishig ?
3. Apakah ada cara atau teknik yang efektif untuk melakukan polishing ?
4. Apakah floor check bisa di lewatkan atau tidak di lakukan ?
5. Bagaimana upaya buffetier agar dapat selalu melakukan refill coffee machine?
6. Bagaimana proses melakukan follow up room service order ?
7. Apakah perlu untuk mengganti peralatan yang ada dimeja buffet ?

8. Apa yang akan terjadi jika buffetier tidak selalu standby dalam menghandle tamu ?
9. Apa yang harus dilakukan oleh buffetier dalam menata kembali meja buffet ?

KODE/A1	P - J	PERTANYAAN
	P	1. Bagaimana upaya buffetier dalam mempersiapkan peralatan serta menata meja buffet agar pekerjaanya dapat terselesaikan dengan baik ?
CLW-SPV/1	J	Yang popok adalah Buffetier harus bekerja dengan terstruktur dan harus mengikuti arahan dari atasan. Apabilah buffetier mengalami kesalahan atau kesulitan, beritahulah kepada spv atau captain yang ada.
	P	2. Bagaimana Proses memberikan meja buffet yang efektif di saat buffetier melakukan polishig ?
CLW-CAP/1	J	Buffetier harus sering pergi ke meja buffet dan membersikan meja,sementara tamu mengambil makanan,jangan hanya selalu bekerja di kitchen atau memoles dan tidak memperhatikan meja buffet.
	P	3. Apakah ada cara atau teknik yang efektif untuk melakukan polishing ?
CLW-F&BMG/1	J	Tidak ada ! lakukan pekerjaan dengan baik dan benar, dalam arti jika buffetier melihat plate atau

		glass yang di polish masih kotor, kenapa dia membiarkan itu untuk di berikan kepada tamu ? Maksud saya, kerjakanlah pekerjaan dengan baik dan benar. Jujur!
	P	4. Apakah floor check bisa di lewatkan atau tidak di lakukan ?
	J	Tidak Bisa ! jangan melewatkan tugas yang sudah di tetapkan oleh Restoran ! Bekerjalah dan berencana !
	P	5. Bagaimana upaya buffetier agar dapat selalu melakukan refill coffee machine?
CLW-SPV/1	J	Buffetier harus memiliki kontak dengan waiter/ss yang ada di restoran dalam arti Team Work sehingga apabila buffetier berada di kitchen melakukan polishing atau floor check, si waiter/ss bisa meberi tahu bahwa coffee machine sudah habis, dan buffetier harus selalu mengkontrol.

Table Data Daftar Complaint Tamu

No	Nama Tamu	Tanggal	Room Number	Daftar Complait Tamu
1.	Raymond	28.03.19	1925	Buffetier Lambat dalam mengantar makanan
2.	Mohamad Natif	24.03.19	1837	Buffetier tidak menguasahi product Knowladge
3.	Reyke Lim	29.0319	1834	Meja buffet yang kotor
4.	Lee Joo bee	27.03.19	2017	Tidak melakukan floor check
5.	Soh yik wey	16.03.19	1020	Tidak melakukan refill coffee machine
6.	Siva krishan	23.02.19	2003	Tidak mengganti peralatan meja buffet
7.	Slew ko wah	24.12.18	1903	Tidak bisa berbahasa mandarin
8.	Law soh kwee	14.11.18	1829	Buffetier mengabaikan tamu
9.	Mr kim	12.11.18	2702	Buffetier membawa pesanan yang salah