

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* PADA  
MULLBERRY RESTAURANT  
DI SERES SPRING RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Agus Pradana Putra**

**JURUSAN PRIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* PADA  
MULLBERRY RESTAURANT  
DI SERES SPRING RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Agus Pradana Putra  
NIM. 2115823311**

**JURUSAN PRIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* PADA MULLBERRY RESTAURANT DI SERES SPRING RESORT & SPA**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan  
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Agus Pradana Putra  
NIM. 2115823311**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN  
JURUSAN PRIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* PADA MULLBERRY RESTAURANT DI SERES SPRING RESORT & SPA

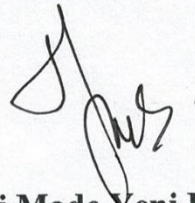
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator  
Program Study DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 20 Juli 2024

Pembimbing I



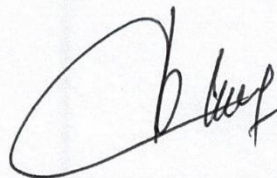
**Ni Luh Eka Armoni S.E., M.Par**  
NIP. 196310261989102001

Pembimbing II



**Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom**  
NIP. 198601062023212043

Mengetahui  
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd M.Eng**  
NIP. 199011112022032009

## HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* PADA MULLBERRY RESTAURANT DI SERES SPRING RESORT & SPA

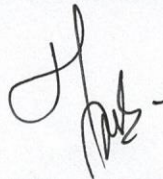
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 20 Juli 2024

Pembimbing I



**Ni Luh Eka Armoni S.E., M.Par**  
NIP. 196310261989102001

Pembimbing II



**Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom**  
NIP. 198601062023212043

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali


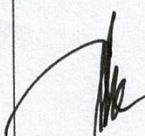
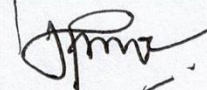


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* PADA MULLBERRY RESTAURANT DI SERES SPRING RESORT & SPA

Tugas Akhir ini sudah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi  
DIII Perhotelan Negeri Bali pada 20 Juli 2024

	Nama tim penguji	Tanda tangan
<b>Ketua</b>	Ni Luh Eka Armoni, SE, M.Par NIP. 196310261989102001	
<b>Anggota</b>	Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum. NIP.-	
<b>Anggota</b>	Anak Agung Istri Hendriani, M.Pd. NIP. 19900424202312027	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd M.Eng**  
**NIP. 199011112022032009**

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanggung jawab di bawah ini:

Nama : I Kadek Agus Pradana Putra  
Nim : 2115823311  
Program studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul:

### **PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* PADA MULLBERRY RESTAURANT DI SERES SPRING RESORT & SPA**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagai mesestinya.

Gianyar, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Kadek Agus Pradana Putra  
NIM : 2115823311  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-nya sehingga tugas akhir dengan Judul Pelayanan Buffet Breakfast Mullbery Restaurant Di Seres Springs Resort & Spa dapat di terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini di buat dengan maksud untuk menguraikan penanganan tamu *buffet breakfast oleh waiter/waitress* pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 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 melali 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 telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.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, M.Par, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator PNB Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan PNB Kampus Gianyar.
6. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan serta motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ni Made Yeni Dewi Rahayu, M,Kom, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir.
8. Florentia Juliana selaku HRD Seres Spring Resort & Spa yang telah memberikan izin untuk mengumpulkan data-data ke penulis untuk pembuatan tugas akhir
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. I Wayan Kamar (alm) dan Ni Wayan Rustini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Gianyar, Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	3
D. Metode Penulisan .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
A. Hotel .....	7
B. <i>Food and Beverage Department</i> .....	9
C. Restaurant .....	10
D. Pelayanan .....	14
E. Pengertian Buffet .....	17
F. Pengertian <i>Breakfast</i> .....	18
G. Pengertian waiter .....	19

<b>BAB III.....</b>	<b>21</b>
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>21</b>
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Seres Spring Resort& Spa .....	22
C. Struktur Organisasi Hotel.....	34
D. Tugas dan Tanggung Jawab Departemen .....	36
<b>BAB IV .....</b>	<b>38</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Penyajian Hasil Observasi .....	38
B. Kendala Yang Dihadapi Dan Solusinya.....	48
<b>BAB V.....</b>	<b>51</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
A.Simpulan .....	51
B.Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Tipe Kamar.....	21
TABEL 3.2 Restaurant and Bar .....	22
TABEL 3.3 <i>Room Facilities</i> .....	23
TABEL 3.4 <i>Restaurant Facilities</i> .....	24

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1 Logo Seres Spring Resort & Spa.....	20
GAMBAR 3.2 <i>Deluxe room</i> .....	24
GAMBAR 3.3 <i>Premium Room</i> .....	25
GAMBAR 3.4 Villa Ananda.....	25
GAMBAR 3.5 Villa Sutera.....	26
GAMBAR 3.6 Sanctuary Spa .....	26
GAMBAR 3.7 <i>Mulberry Place</i> .....	27
GAMBAR 3.8 <i>Bellaria Place</i> .....	27
GAMBAR 3.9 <i>Darsini Café</i> .....	28
GAMBAR 3.10 <i>Agung Pavilion</i> .....	29
GAMBAR 3.11 <i>Meeting Room</i> Singakerta.....	29
GAMBAR 3.12 <i>Ballroom</i> Tampak Siring .....	29
GAMBAR 3.13 <i>Ballroom</i> Saraswati .....	30
GAMBAR 3.14 <i>Wos Bale Yoga</i> .....	30
GAMBAR 3.15 <i>Fitness Center</i> .....	31
GAMBAR 3.16 Gift Shop .....	31
GAMBAR 3.17 Kids Club.....	32
GAMBAR 3.18 <i>Swimming Pool</i> .....	32
GAMBAR 3.19 <i>Natural Spring pool</i> .....	33
GAMBAR 3.20 Struktur Organisasi Hotel .....	34
GAMBAR 3.21 Struktur organisasi <i>F&amp;B Service</i> .....	35
GAMBAR 4.1 <i>Unifrom breakfast</i> pada Mullbery Restaurant .....	39
GAMBAR 4.2 <i>Set-Up Breakfast</i> pada Mullbery Restaurant .....	40
GAMBAR 4.3 <i>Stand buffet breakfast</i> pada Mullbery Restaurant.....	40
GAMBAR 4.4 <i>Stand buffet breakfast</i> pada Mullbery Restaurant.....	41
GAMBAR 4.5 <i>Hostes Restaurant</i> .....	42
GAMBAR 4.6 Mengecek kembali <i>food tag</i> .....	43
GAMBAR 4.7 Melakukan <i>polishing cutleris</i> .....	43

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seres Spring Resort & Spa adalah salah satu hotel bintang lima yang berada di Kawasan Jukut Paku, Singakerta, Ubud Bali. Hotel ini memiliki konsep resort yang terletak di tengah sawah Ubud. Resort ini lokasinya cukup strategis yaitu 15 menit berkendara dari kota Ubud. Seres Spring Resort & Spa memiliki beberapa departemen diantaranya: *Sales and Marketing Department, Human Resource Department, Food and Beverage Department (food and beverage product, food and beverage service), Finance Department, Housekeeping Department, Spa and Recreation Department, Security Department, Front Office Department, Engineering Department*. Setiap departemen saling berkaitan satu sama lainnya, guna untuk memaksimalkan operasional hotel di Seres Spring Resort & Spa. Adapun salah satunya departemen yang berperan penting adalah *food and beverage service department*. *Food and beverage service department* secara umum, berfungsi sebagai tempat penyedia pelayanan makanan dan minuman, Serta melayani kebutuhan lain yang diminta oleh tamu, yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Pelayanan *food and beverage service* dikelola secara komersial serta profesional. *Food and beverage service department* pada Seres Spring Resort & Spa meliputi *restaurant and bar* dengan menggunakan konsep *indoor* dan *outdoor*. *Restaurant and bar* yang ada di Seres Spring Resort & Spa diantaranya, Mulberry Restaurant, Bellaria Restaurant, Caffe Darsini, Bellaria Poll Bar.

Setiap *outlet restaurant and bar*, memiliki menu dengan cara penyajian yang berbeda-beda. Mulberry Restaurant merupakan restaurant buffet dengan konsep *indoor* menghadap ke *view* sawah. Pelayanan *buffet* pada Mullbery Restaurant hanya diberikan pada saat *breakfast* yang dimulai dari jam 07.00 am – 11.00 am. Menu makanan yang disediakan di Mulberry Restaurant diantaranya: *Indonesian food, Western food, Balinese food. Sequence of service* pada *buffet breakfast* di Mullbery Restaurant berbeda dibandingkan *ala carte* menu di Bellaria Restaurant. Ada beberapa perbedaan antara *buffet* pada Mullbery Restaurant dan *ala carte* pada Bellaria Restaurant, jika di Mulberry Restaurant hanya digunakan untuk *buffet Breakfast*, sedangkan untuk di Bellaria Restaurant lebih dominan digunakan untuk *dinner ala carte*, dan untuk cara penyajian makanan dan minuman untuk tamu tidak ada berbeda dari ke dua *restaurant*, adapun beberapa hal yang unik dari ke dua *restaurant* tersebut yaitu setiap ada *event dinner* di Bellaria Restaurant pasti selalu ada *balines dance*. Untuk kendala yang dihadapi saat *handle breakfast* yaitu, lambatnya saat *refill* hidangan di *buffet Breakfast*, kurangnya *cutleris* yang disediakan di *buffet Breakfast* dikarenakan lambat dalam proses penyucian di *steward*, tamu yang datang bersamaan dalam *breakfast*.

Penulis memilih judul pelayanan *buffet breakfast* pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa, Berdasarkan penelitian sebelumnya yaitu tugas akhir yang telah dibuat oleh kakak kelas terlebih dahulu yang berjudul: Pelayanan *Breakfast Buffet* Oleh Pramusaji di Teratai Coffee Shop Restaurant The Patra Bali Resort and Villas (Pariwisata & Bali, 2023, n. Intan



Wulandari), bahwa salah satu yang menghambat pelayanan *buffet breakfast* kurang efektif yaitu ketersediaan makanan di buffet stall yang tidak di cek secara berkala yang menyebabkan tamu *complaint* karena makanannya habis dan penelitian yang selanjutnya berjudul Prosedur Pelayanan *Buffet* Pada Menu Indonesian *Breakfast* di Tirta Restaurant Prama Sanur Beach (Akhir et al, 2023, n. Juwita Rosdiana) bahwa dalam pelayanan *buffet breakfast* terdapat kendala dalam hal pengaturan waktu *set up* atau *prepare cutleries* pada saat tamu melakukan *breakfast*.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Buffet Breakfast* Pada Mullbery Restaurant Di Seres Spring Resort & Spa”. Tugas akhir ini dibuat untuk memberikan pengetahuan kepada *waiter* dan meningkatkan kualitas pelayanan di Mullbery Restaurant.

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam penulisan ilmiah rumusan masalah menjadi suatu komponen yang sangat penting karena dengan adanya rumusan masalah maka arah penulisan dari karya ilmiah akan lebih jelas. Berdasarkan latar belakang di atas penulis membuat beberapa rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur Pelayanan *Breakfast Buffe* Pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa?
2. Apa Sajakah yang dihadapi dalam prosedur Pelayanan *Breakfast Buffe* Pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Prosedur pelayanan *Breakfast Buffet* pada Mulbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa adalah sebagai berikut:

#### 1. Tujuan

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

- a. Mendeskripsikan cara melayani tamu *buffet breakfast* pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh *waiter* dan menjabarkan solusi atas hambatan yang dihadapi dalam menangani tamu *buffet breakfast* pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa

#### 2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari seorang penulisan tugas akhir ini adalah yaitu:

##### a. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa tugas akhir ini digunakan untuk memenuhi syarat akademis dalam menyelesaikan perkuliahan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Menambah pengetahuan, wawasan dan keterampilan dalam bidang *food and beverage service* khususnya pelayanan buffet breakfast pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa.

##### b. Politeknik Negeri Bali

Sebagai tambahan bahan referensi di Jurusan Pariwisata yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca khususnya di bidang *food and beverage service*. Digunakan juga untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan pengetahuan melalui penulisan tugas akhir.

c. Perusahaan

Bagi pihak hotel dapat digunakan sebagai referensi tambahan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu, khususnya pelayanan buffet breakfast pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa.

#### **D. Metode Penulisan**

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode yang penulis gunakan untuk menyusun tugas akhir dalam memperoleh data diantaranya:

a. Observasi

Metode observasi bertujuan untuk mengetahui data yang diperoleh agar lebih akurat dan relevan dengan cara mengamati langsung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang dilakukan di Seres Spring Resort and Spa tentang pelayanan Breakfast Buffet pada Mulbery restaurant di Seres Spring Resort & SPA

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan proses mencari informasi

yang dilakukan dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan responden atau narasumber dengan tujuan untuk menggali informasi yang lebih luas dan akurat terkait dengan jawaban yang sebelumnya telah diterima peneliti. Responden dari wawancara adalah *Manager* dan *Supervisor Food and Beverage Service*.

c. Studi Kepustakaan

yaitu pengumpulan data dengan mencari dan membaca beberapa referensi baik dari buku, artikel, jurnal dan sumber-sumber ilmiah di internet yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir berupa penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data secara deskriptif. Penulis akan menggunakan hasil dari pengumpulan data-data yang telah didapatkan selama melakukan penelitian di Seres Spring Resot & Spa untuk mengartikan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir. Metode pengumpulan data secara deskriptif kualitatif dilakukan dengan cara menyajikan data dalam bentuk narasi, tabel dan gambar.

**E. Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini berdasarkan sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan Bab ini berisi Latar belakang, Rumusan masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan dan Sistematika penulisan.
2. Bab II Landasan Teori Bab ini memuat teori mengenai Pelayanan buffet breakfast ole waiter pada Seres Spring Resort & Spa
3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan Bab ini menjelaskan Lokasi dan Sejarah Hotel, Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel, Struktur Organisasi Hotel

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* pada Seres Spring Resort & Spa bahwa secara garis besar pelayanan dibagi menjadi tiga tahapan yaitu, tahap persiapan, tahap pelayanan, dan tahap akhir. Ketiga tahapan tersebut termasuk dalam *squen of service* dan SOP pada Mullbery Restaurant.

maka penulis dapat meliputi tahapan yaitu: Pada Mullbery *restaurant* di Seres Spring Resort & Spa mempunyai lima tahapan saat melaksanakan *buffet breakfast* yaitu tahap persiapan diri, persiapan tempat kerja, pembagian area kerja, persiapan *setting table*, tahap pelayanan. Setelah itu ditahap pelayanan ini di mulai dari *welcoming guest, seattng the guest, presenting the buffet, presenting the egg and coffe, leaving guest and say thank you, clear up table, re set up table*. Setelah tahap pelayanan selesai dilanjutkan dengan tahap *clear up for the breakfast* dan mempersiapkan *table* untuk menuju ke lunch.

Pada saat pelayanan *buffet breakfast* di Mullbery Restaurant adapun kendala yang dihadapi seperti: Lambatnya penyajian hidangan *egg* yang di pesan oleh tamu disaat kunjungan tamu ramai pada saat musim *high season* pada *breakfast* dikarenakan kurangnya *staff kitchen* yang bertugas saat pelaksanaan *buffet breakfast*, cara mengatasinya adalah dengan menginformasikan kepada tamu untuk menunggu kurang dari 15 menit

dikarenakan ramainya yang memesan hidangan *egg* pada saat berlangsungnya *breakfast*.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan *buffet breakfast* pada Mullbery Restaurant di Seres Spring Resort & Spa , maka ada beberapa saran yang dapat diperhatikan untuk kelancaran operasional saat *buffet breakfast* berlangsung yaitu:

Seorang *supervisor* akan melaksanakan *briefing* kepada karyawan untuk membahas *breakfast* pada hari besok, *briefing* dilakukan pada *shift* pagi akan pulang dan *shift* sore mulai bekerja, pada saat *briefing* seorang *supervisor* membahas tentang *occupancy* yang akan melakukan *breakfast* pada hari selanjutnya, supaya pelaksanaan *breakfast* pada hari selanjutnya berjalan dengan lancar.

Meningkatkan kemampuan *waiter* dan *waitress* saat pelayanan *buffet breakfast* di Mullbery Restaurant dengan memberikan pelatihan yang lebih baik kepada staf Mullbery Restaurant, sehingga mereka dapat dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu. Pada saat tamu melakukan *breakfast* di Mullbery Restaurant kebanyakan tamu yang datang berasal dari China dan Korea, maka penulis menyarankan agar menambahkan bahasa asing selain bahasa Inggris seperti bahasa China dan Korea. Karena kebanyakan tamu yang berasal dari China dan Korea tidak bisa berbahasa Inggris.

Pada saat tamu ramai melaksanakan *breakfast* di Mullbery Restaurant adapun beberapa hambatan yang dihadapi seorang *waiter* seperti kurangnya jumlah alat-alat *cutleris, spoons, knife, fork, desert plate, dinner plate* yang digunakan saat melaksanaka *buffet breakfast* di Mullbery Restaurant saat tamu ramai pada musim *high season* dimulai, penulis menyarankan dari pihak *waiter* untuk lebih meningkatkan komunikasi yang sudah lama dijalin oleh pihak *food and beverage service* dengan pihak *steward* lebih ditingkatkan lagi untuk lebih mempercepat dan meningkatkan kinerja dari pihak *steward* agar bisa diambil dan dilanjutkan untuk di *polishing* oleh seorang *waiter* demi kelancaran pelayanan operasional saat berlangsungnya *buffet breakfast* di Mullbery Restaurant.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *pariwisata dan perhotelan*. 81.
- Dwi Apandi, N., & Baharta, E. (2015). Tinjauan Tentang Penyajian Buffet Breakfast Di Harris Hotel And Convention Bandung. *E-Proceeding off Applied Science*, 1(3), 2519–2525.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/299903966.pdf>
- Faturohman, T. (2018). *Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Saffron Restoran Four Points By Sheraton Hotel Bandung*. 1–51.
- Huda, S., & Nurcahyo, J. (2015). Upaya Food & Beverage Product Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, VI(1), 45–55.  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/viewFile/524/416>
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).  
<https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Mertayasa. (2016). Food and Beverage Service Operational. *ANDI*, 2.
- Novitasari, N. P. (2023). *Tugas akhir penanganan tamu handle with care oleh hostess pada the café restaurant di the mulia, mulia resort and villas nusa dua*.
- Ricahrd Komar. (2016). *Hotel Management*.
- Suryawan, P. (2022). Penerapan standar operasional prosedur (sop) berdasarkan protokol cleanliness, health, safety & environmmetal sustainability oleh pramusaji di finns beach club. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(2), 361–

376. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i2.26>

W.a., M. (2017). Restoran Dan Segala Permasalahannya. *Jogja Resto Dan Galery*,  
*1*, 19–53.