

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* OLEH *WAITER*  
PADA KEPUH RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Noviana Putri**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* OLEH *WAITER* PADA  
KEPUH RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Noviana Putri  
2115823308**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* OLEH *WAITER* PADA KEPUH RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Noviana Putri  
2115823308**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* OLEH *WAITER* PADA KEPUH RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD

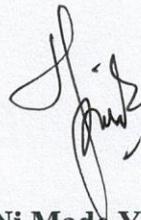
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator  
Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali  
pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



**Ni Luh Eka Armoni, SE, M.Par**  
NIP. 196310261989102001

Pembimbing II,



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

Mengetahui  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali



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

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* OLEH *WAITER* PADA  
KEPUH RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD**

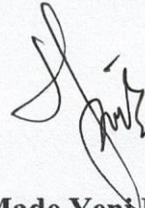
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



**Ni Luh Eka Armoni, SE, M.Par**  
NIP. 196310261989102001

Pembimbing II,



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

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

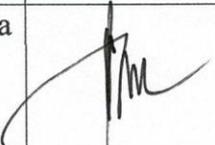
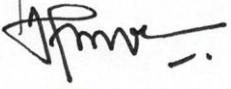


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* OLEH *WAITER* PADA KEPUH RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi  
DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada Sabtu, 20 Juli 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<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



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

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Noviana Putri  
Nim : 2115823308  
Program studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul:

### **PELAYANAN *BUFFET BREAKFAST* OLEH *WAITER* PADA *KEPUH RESTAURANT* DI *KAPPA SENSES UBUD***

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, 20 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Noviana Putri  
NIM : 2115823308  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh *Waiter* Pada Kepuh Restaurant Di Kappa Senses Ubud” dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini di buat dengan maksud untuk menjabarkan pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud, serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini banyak diperoleh hambatan atau kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat di atasi. Oleh karena itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih 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., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan serta motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom., selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan serta motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Nurafny, selaku *Human Resource Manager* yang sudah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Kappa Senses Ubud, untuk mendukung tugas akhir ini.
8. Bapak Rai Wibawa, selaku *Director of food and beverage* yang sudah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Kappa Senses Ubud, untuk mendukung tugas akhir ini.
9. Seluruh senior-senior di departemen *food and beverage service* yang telah banyak membantu selama ini dalam memberikan informasi serta bimbingan untuk menyempurnakan penulisan tugas akhir ini.
10. Orang tua penulis bapak I Made Warja dan ibu Ni Wayan Sriarniti yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. Teman – Teman di Jurusan Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

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.

Gianyar, 20 Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. <i>Food and Beverage Service</i> .....	9
C. <i>Restaurant</i> .....	9
D. Pelayanan .....	11
E. Pengertian <i>Buffet</i> .....	14
F. <i>Waiter</i> .....	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	16
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	18
C. Struktur Organisasi Hotel.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	32

A. Penyajian Hasil Observasi Pelayanan <i>Buffet Breakfast</i> .....	32
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya .....	45
BAB V PENUTUP.....	47
A. Simpulan .....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	49

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar .....	18
Tabel 3. 2 Restaurant and Bar .....	19
Tabel 3. 3 Facilities Room .....	20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Kappa Senses Ubud .....	16
Gambar 3. 2 Kokokan Restaurant .....	22
Gambar 3. 3 Kelapa Restaurant .....	23
Gambar 3. 4 Kepuh Restaurant .....	23
Gambar 3. 5 Lianas Bar Cabana by Jungle River Pool.....	24
Gambar 3. 6 Bale Gourmet Lounge .....	24
Gambar 3. 7 Struktur Organisasi Kappa Senses Ubud .....	26
Gambar 3. 8 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	27
Gambar 4. 1 Grooming Kepuh Restaurant.....	33
Gambar 4. 2 Cold Station.....	35
Gambar 4. 3 Main dish Station .....	35
Gambar 4. 4 Vegetarian Station .....	36
Gambar 4. 5 Juice Station .....	36
Gambar 4. 6 Egg Station .....	37

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kappa Senses Ubud adalah salah satu hotel bintang lima yang berada di kawasan Ubud, Bali. Mulai dibangun sejak tahun 2019 dan mulai beroperasi pada tahun 2022, Kappa Senses Ubud merupakan properti pertama yang dimiliki oleh NG Travel. *Resort* ini lokasinya cukup strategis yaitu 10 menit berkendara dari kota Ubud. Kappa Senses Ubud memiliki beberapa departemen diantaranya: *Human Resource Department, Sales and Marketing Department, Finance Department, Food and Beverage Department (food and beverage product, food and beverage service), Housekeeping Department, Front Office Department, Spa and Recreation Department, Security Department, Engineering Department.*

Setiap departemen saling berkaitan satu dengan lainnya, guna memaksimalkan operasional hotel. Salah satu departemen yang berperan penting dalam memaksimalkan operasional yaitu *food and beverage service department*. *Food and beverage service department* secara umum ialah berfungsi sebagai tempat yang penyedia pelayanan makanan dan minuman. Serta melayani kebutuhan lainnya dari tamu, yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Pelayanannya dikelola secara komersial serta profesional. *Food and beverage service department* pada Kappa Senses Ubud, memiliki *restaurant and bar* dengan konsep *indoor* dan *outdoor*. *Restaurant and bar* yang ada di Kappa Senses Ubud diantaranya, Kokokan Restaurant, Kelapa Restaurant, Kepuh Restaurant, Bale Gourmet Lounge, Lianas

Bar Cabana by The Jungle River Pool. Setiap *outlet restaurant and bar*, memiliki menu dan cara penyajian yang berbeda.

Kepuh Restaurant merupakan *restaurant buffet* dengan konsep outdoor menghadap ke sawah. Pelayanan *buffet* pada Kepuh restaurant hanya diberikan pada saat *breakfast* yang dimulai dari jam 07.00 am – 11.00 am. Menu makanan yang disediakan di Kepuh Restaurant diantaranya: Indonesian food, Western food, Vegetarian food, Balinese food. *Standar operational procedure* pada *buffet breakfast* di Kepuh Restaurant berbeda dibandingkan *ala carte* menu di Kelapa Restaurant.

Penulis memilih judul Pelayanan *buffet breakfast* oleh waiter pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud, 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 dicek secara berkala yang menyebabkan tamu *complaint* karena makanannya habis dan penelitian selanjutnya yang 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. Judul yang penulis ambil adalah berdasarkan kedua judul tersebut dan permasalahan yang penulis alami selama melakukan observasi pada

Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud. Hal ini sangatlah menarik perhatian penulis untuk dijadikan tugas akhir.

Permasalahan yang sering ditemukan saat pelayanan *buffet breakfast* di Kepuh Restaurant yaitu keterbatasan peralatan seperti *glass juice*, hal itu disebabkan karena satu tamu yang membuat *juice* lebih dari satu *glass* sehingga kekurangan peralatan pada saat kunjungan ramai. Selain itu, terdapat permasalahan yaitu keterlambatan pelayanan pada *egg station* hal itu terjadi dikarenakan hanya satu orang *waiter* sebagai *egg runner* yang bertugas *taking order* pada saat tamu datang ke *egg station* untuk memesan dan menghantarkan pesanan ke meja tamu, sehingga pada saat *high occupancy* yang bertugas sebagai *egg runner* kesesuan sehingga terjadinya keterlambatan pelayanan pada *egg station*. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat tugas akhir dengan judul “Pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud”. Tugas Akhir ini dibuat untuk memberikan pengetahuan kepada *waiter* dan meningkatkan kualitas pelayanan *buffet breakfast* di Kepuh Restaurant.

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam penulisan karya ilmiah rumusan masalah menjadi 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 yaitu berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *buffet breakfast* yang dilakukan oleh *waiter* pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud ?

2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh *waiter* dalam melayani *buffet breakfast* pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud dan bagaimana cara mengatasinya?

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

#### 1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ada pun tujuan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut.

- a. Menjelaskan pelayanan *buffet breakfast* yang dilakukan oleh *waiter* pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud
- b. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi oleh *waiter* dalam melayani *buffet breakfast* pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud dan bagaimana cara mengatasinya

#### 2. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat penulisan tugas akhir ini dibuat untuk dijadikan sebuah referensi, wawasan, dan kemampuan. Manfaat penulisan yaitu sebagai:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Bagi mahasiswa tugas akhir ini digunakan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan perkuliahan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
  - 2) Mahasiswa mendapatkan tambahan pengetahuan, wawasan dan kemampuan pada bidang *food and beverage service*

- 3) Mahasiswa mengetahui secara rinci tentang cara Pelayanan *Buffet Breakfast* oleh *waiter* Pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Politeknik Negeri Bali dapat menjadikan tugas akhir sebagai referensi di perpustakaan dan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Politeknik Negeri Bali dapat mengukur pengetahuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Pihak hotel dapat menjadikan tugas akhir ini sebagai bahan referensi tambahan yang bermanfaat untuk meningkatkan Pelayanan *buffet Breakfast* oleh *waiter* Pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud.
- 2) Pihak hotel dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan – hambatan yang ditemui pada saat Pelayanan *buffet Breakfast* oleh *waiter* Pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud.

## D. Metode Penulisan Tugas Akhir

### 1. Metode Pengumpulan Data

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

#### a. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan berpartisipasi langsung seperti melihat cara kerja *waiter* pada saat melayani tamu pada *buffet breakfast* di Kepuh Restaurant.

#### b. Metode Wawancara

Metode wawancara yang dilakukan dengan cara mewawancarai *staff waiter* dan *captain waiter* mengenai waktu operasional restoran, SOP pelayanan *buffet breakfast* dan hal yang harus dipersiapkan sebelum dan sesudah operasional pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud.

#### c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan dilakukan yaitu dengan cara pengumpulan data dari buku, artikel, jurnal dan sumber ilmiah lainnya yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

### 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 observasi di Kappa Senses Ubud.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah 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 Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud

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 mengenai pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud dibagi menjadi tiga tahapan yaitu tahapan persiapan, tahapan pelayanan, tahapan akhir.

Dalam tahapan persiapan dibagi menjadi empat diantaranya: Persiapan diri, Persiapan alat kerja, Persiapan area kerja (persiapan meja *buffet*, persiapan meja tamu, persiapan *side stand*), Pembagian kerja. Kemudian dilanjutkan dengan tahapan pelayanan mulai dari tamu datang ke *restaurant*, tamu *breakfast*, sampai tamu meninggalkan *restaurant*. Setelah tahapan pelayanan selesai dilanjutkan dengan tahapan akhir diantaranya: Melakukan *clear up dan set up table* untuk *breakfast* besok, Merapikan *side stand*, Membersihkan *area buffet*, Menyiapkan peralatan untuk *breakfast* esok hari.

Dalam pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud terdapat kendala yang dihadapi yaitu: kekurangan *glass juice* hal itu disebabkan karena tamu yang membuat *juice* lebih dari satu *glass* sehingga sering kekurangan *glass juice*, untuk mengatasi masalah tersebut, maka *waiter* akan meminjam ke *outlet* lain sehingga dapat memenuhi keinginan tamu. Kendala selanjutnya yaitu keterlambatan pelayanan pada *egg station* dikarenakan tamu

datang untuk memesan terlalu banyak sehingga *egg runner* kesusahan karena orderan menumpuk, untuk mengatasi hal tersebut, maka *egg runner* akan meminta bantuan pada *waiter* yang lainnya untuk membantu menghantarkan makanan ke meja tamu.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan *buffet breakfast* oleh *waiter* pada Kepuh Restaurant di Kappa Senses Ubud, maka penulis dapat memberikan saran untuk kelancaran operational saat *breakfast* berlangsung yaitu Sebaiknya *supervisor* lebih rutin melakukan *inventory* agar peralatan seperti *glass juice* dan *baby chair* memiliki *stock* sehingga pada saat high accupancy tidak terjadi kekurangan *glass juice* dan *baby chair* yang menyebabkan tamu mengeluh. Kemudian *waiter* yang bertugas tidak perlu meminjam *glass juice* dan *baby chair* ke Kelapa Restaurant sehingga operasional dapat berjalan dengan lancar.

Selain itu, perlu diadakan *breafing* oleh *leader* yang *incharge* di Kepuh Restaurant setelah selesai melakukan kegiatan *breakfast* untuk mengevaluasi hal-hal apa saja yang harus diperbaiki untuk kegiatan *breakfast* selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhir, T., Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2023). *Prosedur Pelayanan Buffet Pada Menu Indonesian Breakfast*.
- Bagyono. (2014). *pariwisata dan perhotelan*. 81.
- Dhian Anggraini, F., & Beru Utami, L. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *MABHA JURNAL Volume 3 Nomor 1 Mei 2022*, 3, 2022–2746.
- 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>
- 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*.
- Oka, I Made Darma, dan Winia, I. N. P. . (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*.
- Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2023). *Tugas Akhir Pelayanan Breakfast Buffet Oleh Pramusaji Di Teratai Coffee Shop Restaurant*.
- Suryawan, P. (2022). Penerapan standar operasional prosedur (sop) berdasarkan protokol cleanliness, health, safety & environmental 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.