

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BREAKFAST SESUAI LQA STANDARD
OLEH FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT PADA
KEMIRI RESTORAN DI COMO UMA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Linawati

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BREAKFAST SESUAI LQA STANDARD
OLEH FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT PADA
KEMIRI RESTORAN DI COMO UMA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Linawati
NIM.2115823303**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BREAKFAST SESUAI LQA STANDARD OLEH FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT PADA KEMIRI RESTORAN DI COMO UMA UBUD

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Linawati
NIM. 2115823303**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BREAKFAST SESUAI LQA STANDARD
OLEH FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT PADA
KEMIRI RESTORAN DI COMO UMA UBUD**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Made Sudiarta, S.S., M.Par
NIP. 196812062002121002



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PEMBUATAN SEMIFREDDO OLEH PASTRY
CHEF DI COMO UMA UBUD**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 9 Juli 2024

Pembimbing I,



Ni Ketut Bagiastuti, S.H.,M.H.
NIP. 197203042005012001

Pembimbing II,



Gilang Ramadan, S.Pd.,M.Tr.Par.

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PEMBUATAN SEMIFREDDO OLEH PASTRY
CHEF DI COMO UMA UBUD**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali Pada 9 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Ketut Bagiastuti, S.H.,M.H NIP. 197203042005012000	
Anggota	Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd.,M.Pd	
Anggota	Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd NIP. 198901042023212030	

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 19901112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Agus Arya Sutrisna
NIM : 2115823299
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

PROSEDUR PEMBUATAN SEMIFREDDO OLEH PASTRY CHEF DI COMO UMA 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 mestinya.

Badung, Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Nama : I Made Agus Arya Sutrisna

NIM : 2115823299

PS : D-III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan *Breakfast* sesuai *LQA Standard* oleh *Food and Beverage Department* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana Penanganan *Breakfast* sesuai *LQA Standard* oleh *Food and Beverage Department* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud pada serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan keesempatan untuk menempuh pendidikan di 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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis.
6. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.,M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Made Sudiarta, S.S.,M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir.
8. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir.
9. Gede Suteja selaku *General Manager* Como Uma Ubud, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir.
10. Wayan Mawarni selaku *Human Resource Department* Como Uma Ubud, yang telah memberikan bantuan berupa data yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir.

11. Ida Bagus Gede Arimbawa selaku *Food and Beverage Manager* Como Uma Ubud, yang telah memberikan bantuan berupa data yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir
 12. Anak Agung Rai Suarbawa Putra selaku *Assistance Food and Beverage Manager* Como Uma Ubud, yang telah memberikan bantuan berupa data yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir
 13. Rekan kerja dan *staff* di *Food and Beverage Service* Como Uma Ubud, yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir
 14. I Wayan Nada dan Ni Wayan Sri Adnyani, kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan bantuan materi kepada penulis
 15. Teman-teman di kelas 6I Angkatan 2021 yang selalu membantu dan memberikan informasi kepada penulis dalam penyusunan 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 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	4
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Proposal tugas Akhir	6
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Hotel.....	9
B. <i>Food and Beverage Department</i>	11
C. Restoran.....	12
D. Pelayanan	14
E. Menu	16
F. <i>Breakfast</i>	20
G. <i>LQA (Leading Quality Assurance)</i>	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
A. Lokasi dan Sejarah Como Uma Ubud.....	23
B. Bidang Usaha Como Uma Ubud.....	26
C. Struktur Organisasi Como Uma Ubud	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Penyajian Hasil Observasi	43
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	56
BAB V PENUTUP	57
A. Simpulan	57

B. Saran..... 58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe, Luas, dan Jumlah Kamar	26
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Como Uma Ubud	23
Gambar 3. 2 Ubud Room	30
Gambar 3. 3 Terrace Room.....	30
Gambar 3. 4 Pool Suite Room	31
Gambar 3. 5 Garden Pool Villa.....	31
Gambar 3. 6 Uma Villa	32
Gambar 3. 7 Uma Pool Villa.....	32
Gambar 3. 8 Como Villa	33
Gambar 3. 9 Kemiri Restaurant	34
Gambar 3. 10 Uma Cucina Restaurant.....	34
Gambar 3. 11 Uma Pool Bar	35
Gambar 3. 12 <i>Meeting Room</i>	36
Gambar 3. 13 <i>Fitness Center</i>	37
Gambar 3. 14 Como Shambala Spa	37
Gambar 3. 15 Struktur Organisasi Como Uma Ubud	38
Gambar 3. 16 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	39
Gambar 4. 1 <i>Personal Grooming</i>	45
Gambar 4. 2 <i>Welcoming Guest</i>	49
Gambar 4. 3 <i>Explaining Buffet Breakfast</i>	50
Gambar 4. 4 <i>Pouring Ice Water</i>	51
Gambar 4. 5 <i>Explaining A'la Carte Menu Breakfast</i>	52
Gambar 4. 6 <i>Taking Order Breakfast</i>	53
Gambar 4. 7 <i>Serving Hot Dish</i>	53
Gambar 4. 8 <i>Clear up</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Preparation Side Stand*
- Lampiran 2 *Cutleries Breakfast*
- Lampiran 3 *Breakfast Menu*
- Lampiran 4 *Guest List, Captain Order and pen*
- Lampiran 5 *Set-Up Table Breakfast*
- Lampiran 6 *Prepare Plate at the Buffet*
- Lampiran 7 *Coffee Section Preparation*
- Lampiran 8 *Fish Pond and Garden View*
- Lampiran 9 *Polishing Cutleries*
- Lampiran 10 *Sugar Box, Salt and Pepper*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia mempunyai keindahan alam dan kebudayaan yang beragam yang menjadikan. Dengan demikian ekonomi Indonesia bergantung pada pariwisata sebagai sumber utamanya. Bali merupakan destinasi wisata yang banyak dikenal di Indonesia. Sektor pariwisatanya berkembang dengan cepat karena daya tarik wisatanya seperti seni, adat istiadat, arsitektur tradisional dan tentunya saja keindahan alamnya. Akomodasi sangat diperlukan oleh para wisatawan yang melakukan perjalanan pariwisata, sehingga sektor pariwisata tidak dapat berkembang tanpa akomodasi. Bali tujuan wisata populer, menawarkan berbagai jenis akomodasi, termasuk hotel. Hotel merupakan salah akomodasi yang paling umum di Bali, dan menawarkan beragam jenis sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

Hotel menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “hotel” merupakan sebuah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, di mana setiap orang dapat memperoleh pelayanan , penginapan, makan, dan minum bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan bagi orang yang melakukan perjalanan. Setiap kota di Bali memiliki jenis hotel yang berbeda tergantung pada Lokasi, kebutuhan, dan jenis dan karakter pengunjung. Hotel tergantung pada lokasinya, seperti *city hotel*, *resort hotel*, *motel*, hotel bandara, hotel butik, dan *homestay*. *Resort hotel* biasanya terletak di lokasi yang indah seperti di pantai atau di tengah hutan, dan

seringkali terletak di kawasan yang luas dengan fasilitas seperti kolam renang, spa, dan restoran. *Resort hotel* biasanya terletak di lokasi yang indah seperti di pantai atau di tengah hutan. jenis hotel ini sangat umum di Bali terutama di bagian utara seperti Ubud. Bagi mereka para wisatawan yang ingin belajar tentang budaya Bali dan menikmati keindahan alam yang indah dan masih asri, Ubud adalah tempat terbaik.

Como Uma Ubud adalah resort hotel bintang 5 yang berada di Ubud, dan mempunyai berbagai fasilitas seperti penginapan, kolam renang, spa, dan restoran. Como Uma Ubud memiliki 2 restoran dan 1 bar, yaitu Kemiri Restoran yang menyediakan makanan lokal dengan bumbu-bumbu masakan Indonesia, Kemiri Restoran dibuka untuk *breakfast* dan *in room dining*, kedua Uma Cucina Restoran merupakan restoran yang menyediakan makanan khas Italia seperti pasta dan juga *pizza* yang dibuka untuk *brunch*, *lunch* dan *dinner*, dan ada satu bar yaitu Uma Pool Bar yang berada dekat dengan kolam renang yang dibuka untuk *lunch*, *dinner* ataupun sekedar menikmati minuman *alcohol* dan *nonalcohol*.

Kemiri Restoran merupakan restoran terbesar yang dimiliki Como Uma Ubud yang terletak di tengah-tengah hotel dengan pemandangan hutan yang sangat asri. Kemiri Restoran buka untuk pelayanan *breakfast* dan *in room dining*. pelayanan *breakfast* di como uma ubud dilaksanakan dengan layanan *buffet service* dan juga *a'la carte breakfast service*, restoran ini dapat menampung tamu sebanyak 70 orang dengan 2 *section*, pelayanan *breakfast* di Kemiri Restoran mulai pukul 06.30-11.00 WITA, menu yang ditawarkan pada saat *breakfast* dan juga *in room dining* yaitu dominan *Indonesian food*.

Setiap hotel memiliki *standard operational procedure (SOP)* yang berbeda. Semua orang di Perusahaan harus mematuhi *SOP* ini. Untuk mendukung pertumbuhan dan kemajuan hotel. Tanpa aturan semua kegiatan operasional hotel akan menjadi tidak terarah, dan kinerja pegawai akan menjadi tidak optimal. Apabila karyawan belum mematuhi *SOP*, maka diperlukan evaluasi dan *monitoring* agar kinerja pegawai maksimal dan tujuan hotel bisa tercapai. Como Uma Ubud mempunyai tumpuan *Leading Quality Assurance (LQA) Standard* sebagai *SOP*.

Leading Quality Assurance (LQA) adalah penilaian dari perusahaan jasa internasional dengan menyediakan jasa audit pelayanan hotel, jasa pelatihan data hotel ataupun sektor pariwisata lainnya dalam *hospitality industry*. *LQA* sudah diterapkan sejak Como Uma Ubud mulai beroperasi sebagai acuan standar dalam melayani tamu. *LQA* mencakup aspek diantaranya semua yang berkaitan dengan menghasilkan kenyamanan, kemudahan, dan pengalaman tamu dengan fokus inti tiga area utama yaitu *front office, food and beverage, housekeeping*.

Pelayanan *breakfast* di Kemiri Restoran sudah diatur *LQA Standard*, tetapi dalam pelaksanaannya pelayanan *breakfast* masih sering mengalami kendala. Hal tersebut disebabkan oleh menumpuknya pesanan pada saat tamu datang bersamaan pada saat *breakfast*. Contoh kasus kendala yang sering dihadapi pada saat pelayanan *breakfast* yaitu pada saat penyajian *coffee* yang sering sekali lambat, pada kasus ini tamu sering mengajukan *complaint* karena lambatnya pelayanan. Tindak lanjut yang diambil untuk mengatasi *complaint* dari tamu selalu mengacu pada *LQA standard* hotel.

Sehingga operasional di restoran dapat berjalan dengan baik *food and beverage department* menerapkan *LQA standard* saat melayani tamu khususnya *breakfast* di Kemiri Restaurant. Terkait hal tersebut penulis melakukan penelitian yang berkaitan terhadap Penanganan *Breakfast* oleh *Food and Beverage Department* pada Kemiri Restaurant di Como Uma Ubud.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dibuat berdasarkan latar belakang di atas:

1. Bagaimanakah penanganan *breakfast* menggunakan *LQA Standard* oleh *Food and Beverage Department* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh *Food and Beverage Department* dalam penanganan *breakfast* menggunakan *LQA standard* di Kemiri Restoran?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Tujuan dan manfaat didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan *Breakfast* sesuai *LQA Standard* oleh *Food and Beverage Department* pada Kemiri Restaurant di Como Uma Ubud adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

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

- a. Mendeskripsikan penanganan *breakfast* sesuai *LQA standard* oleh *Food and Beverage Department* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi oleh *Food and Beverage Department* dalam penanganan *breakfast* beserta cara mengatasinya di Kemiri Restoran.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*, serta dapat mengetahui secara detail tentang penanganan *breakfast* menggunakan *LQA standard* pada Kemiri Restaurant.
 - 3) Sebagai tolak ukur pemahaman dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan di industri mengenai prosedur pelayanan *breakfast*.
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar dan sebagai bahan referensi

yang nantinya dapat digunakan sebagai penelitian yang berhubungan dengan *Food and Beverage Service*.

2) Sebagai bahan referensi atau bacaan untuk mahasiswa di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali tentang prosedur penanganan *breakfast* bagi perusahaan.

c. Perusahaan Como Uma Ubud

1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang nantinya bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya penanganan *breakfast*.

2) Dapat digunakan untuk mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan pada saat penanganan *breakfast*.

D. Metode Penulisan Proposal tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

Penjelasan tentang berbagai Teknik pengumpulan data, termasuk observasi, wawancara, dan studi kepustakaan, diberikan dalam sub bagian ini. Untuk mendapatkan data yang akurat dan valid, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut.

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan memperhatikan yang disertai mencatat yang melibatkan penulis dalam memperoleh atau pendaptan informasi terhadap hal yang ditemukan selama terlibat dalam penanganan *breakfast* di Kemiri Restoran.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan pengumpulan data menggunakan cara menanyakan langsung kepada narasumber yaitu *staff* atau *Food and Beverage Service Manager* mengenai penanganan *breakfast*, *LQA standard* yang digunakan, serta hal-hal yang berkaitan dengan judul tugas akhir penulis.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara membaca buku, jurnal ilmiah, catatan, laporan atau majalah lain di perpustakaan yang berhubungan dengan kendala atau masalah yang ingin dipecahkan. Melalui membaca dari berbagai sumber penulis akan memperoleh data yang valid dan akurat untuk pembuatan Proposal Tugas Akhir.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif, yaitu memaparkan serta menjelaskan data yang telah diperoleh pada saat melakukan observasi di Kemiri Restoran dan menggunakan berbagai sumber yang berkaitan dengan penanganan *breakfast*. Cara penyajian hasil analisis data akan mempergunakan metode formal dan informal.

- a. Metode formal, merupakan metode penyajian hasil analisis data dengan table, tanda baca, gambar, dan foto yang berkaitan dengan penanganan *breakfast* menggunakan *LQA standard* di Kemiri

Restoran, agar dapat memperjelas objek hasil penelitian pada laporan tugas akhir.

- b. Metode informal, yaitu teknik penyajian hasil analisis data dengan mempergunakan uraian-uraian atau kata sederhana dan mudah dipahami serta dijelaskan secara deskripsi tentang proses penanganan *breakfast* dengan menggunakan *LQA standard*.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai Penanganan *Breakfast* sesuai *LQA Standard* oleh *Food and Beverage Department* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud. Teori-teori yang digunakan seperti Hotel, *Food and Beverage Department*, Restoran, Pelayanan, Menu dan *LQA (Leading Quality Assurance)*.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan Sejarah Perusahaan, bidang usaha dan fasilitas Perusahaan/hotel dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan breakfast sesuai *LQA standard* oleh *Food and Beverage Department* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *breakfast* sesuai *LQA standard* oleh *Food and Beverage Department* pada Kemiri Restoran di Como Uma Ubud dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu:

- a. Tahap persiapan

Tahap persiapan dibagi menjadi dua tahapan yaitu persiapan alat dan persiapan area kerja terdiri dari mempersiapkan semua *cutleries, plate, bowl* dan *napkin* yang harus disiapkan sebelum melakukan *set-up table* dan *stand buffet*, dan tahap persiapan area kerja yang meliputi melakukan *set-up table, set-up stand buffet*, melengkapi *set-up* di *side section* dan melengkapi peralatan di *coffee section*.

- b. Tahap Pelaksanaan

Dalam proses penanganan *breakfast* di Kemiri Restoran yang menerapkan *LQA standard* ada beberapa tahap pelaksanaan yang harus dilakukan yaitu, *welcoming the guest, escorting the guest, explaining Buffet Breakfast, asking guest allergic or dietary, asking coffee or tea, pouring ice water, explaining a'la carte menu, serving coffee or tea,*

taking order a'la carte breakfast, serving hot dish, checking guest satisfaction, clear up, thanking for the guest and resetting the table.

2. Hambatan yang sering muncul dan menjadi kendala pada saat *breakfast* yaitu pelayanan *coffee* yang lambat dikarenakan dalam pembuatan *coffee* dengan menggunakan *coffee machine* itu memerlukan waktu lebih lama dikarenakan kapasitas *machine* yang tidak memadai pembuatan *coffee* dalam jumlah banyak sehingga menyebabkan tamu *complaint* karena menunggu lama. Sedangkan dalam *LQA standard coffee* harus disajikan 3 menit setelah dipesan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan guna meningkatkan penanganan *breakfast* agar berjalan sesuai dengan *LQA standard* yang sudah ditetapkan yaitu selain menawarkan *Balinese coffee* bisa juga menempatkan *staff* yang lebih kompeten dalam pembuatan *coffee machine* untuk mengatasi orderan *coffee* yang menumpuk, sehingga pelayanan menjadi lebih maksimal, cepat dan dapat meminimalisir *complaint*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2023). *Pengertian, Jenis, dan Contoh Olahan Menu Sarapan*. <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-breakfast/>
- Andre, D. (2023). *Quality Assurance: Definisi, Tugas, dan Tahapannya*. <https://toffeedev.com/blog/website/apa-itu-quality-assurance/>
- Barrown, C. W., & Powers, T. (2009). *Introduction to Management in the Hospitality Industry*. John Wiley & Sons.
- Budiningsih, A., Hariono, N., & Kusumaningtyas, W. (2017). *Tata Hidang* (G. Permadi (ed.)). Yudhistira.
- Haqim, M. F. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Customer Service*. 1–11. <https://respository.bsi.ac.id/index.php/repo/viewitem/18198>
- Komar, R. (2014). *Hotel management Jakarta*. PT Grasindo.
- Lqagroup. (n.d.). *lqagroup*. Retrieved June 4, 2024, from <https://lqagroup.com/large-hotel-groups/>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). *Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung*. 31–37.
- Oka, D., & Winia, N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.
- Prihandini, N., & Mayasari, C. (2019). penerapan minimum charge untuk outside guest restoran di Amanjiwo Resort. *Tourism and Economy*, 2, 1–9.
- Putra. (2022). *Pengertian Hotel*. https://salamadian.com/pengertian-hotel/#Pengertian_Hotel
- Soekresno, & Pendit, I. N. R. (2004). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. PT. Gramedia.