

## **TUGAS AKHIR**

# **PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST OLEH WAITER ATAU WAITRESS DI HOTEL KOMANEKA AT BISMA UBUD**



**I Kadek Tresna Ariawan**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN SEMI BUFFETBREAKFAST**  
**OLEH WAITER ATAU WAITRESS**  
**DI HOTEL KOMANEKA AT BISMA UBUD**



Oleh :  
**I Kadek Tresna Ariawan**  
2015823247

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**KAMPUS GIANYAR**  
**2023**

**PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST  
OLEH WAITER ATAU WAITRESS  
DI HOTEL KOMANEKA AT BISMA UBUD**

Oleh :

**I Kadek Tresna Ariawan**  
NIM. 2015823247

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin  
NIP 196001251988031001

Pembimbing II,



I Gede Adi Utamayasa, S.Pd.,M.Hum.  
NIP

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D.**  
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

**Jalan Kampus Bukit Jimbaran Kuta Selatan Kabupaten Badung  
Bali – 80364**

**Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)**

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Kadek Tresna Ariawan

NIM : 2015823247

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul

**“PELAYANAN SEMI BUFFET BREAKFAST  
OLEH WAITER ATAU WAITRESS  
DI HOTEL KOMANEKA AT BISMA UBUD”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana  
mestinya.

Gianyar, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Kadek Tresna Ariawan

NIM : 2015823247

PS : D-3 Perhotelan Jurusan  
Pariwisata Politeknik  
Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Pelayanan Semi Buffet Breakfast Oleh Waiter atau Waitress di Hotel Komaneka at Bisma Ubud* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Pelayanan Breakfast Di Hotel Komaneka at Bisma Ubud*.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih 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 kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama

penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator PNB Gianyar.
6. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Gede Adi Utamayasa, S.Pd.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Wayan Sutrisnawati Selaku *Human Resort Department* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di hotel Komaneka at Bisma Ubud untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Ni Putu Indra Dewi selaku *Supervisor F&B Service* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh *staff* dan *daily worker* Komaneka at Bisma Ubud yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Wayan Pageh dan Ibu Ni Made Dani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Ni Wayan Supariani selaku kakak kandung yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil selama menempuh studi di kampus Politeknik Negeri Bali Gianyar.

13. I Nyoman Agus Setiawan selaku teman yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali 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, 27 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....</b>	<b>3</b>
1. Tujuan Penulisan .....	3
2. Kegunaan Penulisan.....	4
<b>D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....</b>	<b>5</b>
1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode Dan Teknik Analisis Data .....	6
3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
<b>A. Pengertian Hotel.....</b>	<b>8</b>
<b>B. Pengertian Restoran.....</b>	<b>10</b>
<b>C. Pengertian Pelayanan.....</b>	<b>16</b>
<b>D. Pengertian <i>Waiter/Waitress</i> .....</b>	<b>19</b>
<b>E. Pengertian <i>Breakfast</i> .....</b>	<b>20</b>
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>22</b>
<b>A. Lokasi Dan Sejarah Hotel Komaneka at Bisma Ubud .....</b>	<b>22</b>
1. Lokasi Komaneka at Bisma Ubud .....	22
2. Sejarah Sejarah Komaneka at Bisma Ubud .....	23
<b>B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Hotel Komaneka at Bisma Ubud .....</b>	<b>26</b>
1. Bidang Usaha Hotel Komaneka at Bisma Ubud.....	26



2. Fasilitas Hotel Komaneka at Bisma Ubud.....	27
<b>C. Struktur Organisasi <i>Food &amp; Beverage Service Department</i>.....</b>	<b>33</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
<b>A. Pelayanan <i>Breakfast</i> oleh <i>Waiter/Waitress</i> di Komaneka at Bisma Ubud .</b>	<b>36</b>
1. Tahap Persiapan.....	36
2. Tahap Pelaksanaan.....	42
3. Tahap Penutupan .....	47
<b>B. Kendala yang dihadapi serta solusi <i>waiter/waitress</i> dalam melayani <i>breakfast</i> di Hotel Komaneka at Bisma Ubud .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>50</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>50</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>51</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Hotel Komaneka at Bisma Ubud.....	22
Gambar 3.2 Logo Komaneka at Bisma Ubud .....	22
Gambar 3.3 <i>The Bisma Residence</i> .....	26
Gambar 3.4 <i>Two Bedroom Pool Villa</i> .....	27
Gambar 3.5 <i>Family Pool Villa</i> .....	28
Gambar 3.6 <i>One Bedroom Pool Villa</i> .....	28
Gambar 3.7 <i>Family Suite Room</i> .....	29
Gambar 3.8 <i>Bisma Suite Room</i> .....	30
Gambar 3.9 <i>Seneng Kitchen Restaurant</i> .....	30
Gambar 3.10 <i>Swimming Pool</i> .....	31
Gambar 3.11 <i>Wana Jiwa Spa</i> .....	31
Gambar 3.12 <i>Gym Komaneka at Bisma Ubud</i> .....	32
Gambar 3.13 <i>Pool bar</i> .....	32
Gambar 3.14 <i>Meeting venue</i> .....	33
Gambar 3.15 Struktur organisasi .....	33
Gambar 4.1 Absensi .....	38
Gambar 4.2 <i>Personal Grooming</i> .....	39
Gambar 4.3 <i>Table set-up</i> .....	40
Gambar 4.4 <i>Stand buffet</i> .....	41
Gambar 4. 5 <i>Coffee machine</i> .....	42
Gambar 4. 6 <i>Pouring ice water</i> .....	45
Gambar 4.7 <i>Taking order</i> .....	46
Gambar 4.8 <i>Serving food</i> .....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar Hotel Komaneka at Bisma Ubud .....	26
--	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang menjadi tujuan wisata favorit oleh wisatawan domestik maupun mancanegara karena keunikan budaya yang dimiliki serta keindahan alamnya. Pencapaian ini dibuktikan dengan keberhasilan pulau Bali menjadi destinasi nomor dua paling populer pada tahun 2023 (MNC Media, 2023). Selain keunikan budaya dan keindahan alamnya Bali juga memiliki masyarakat yang sangat ramah kepada wisatawan. Dengan menjadikan Bali sebagai tujuan destinasi wisata utama di Indonesia membuat Bali kini memiliki fasilitas hotel yang memadai, tempat wisata yang beragam, pusat-pusat belanja dan makanan, serta fasilitas hiburan lainnya.

Ketersediaan banyak hotel di Bali sangat erat kaitannya dengan menjadikan Bali sebagai tujuan wisatawan untuk berlibur, karena hotel berfungsi sebagai sarana bagi wisatawan untuk beristirahat maupun bersenang-senang. Hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang menyediakan jasa profesional, sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi para wisatawan. Hotel Komaneka at Bisma Ubud merupakan salah satu hotel *resort* bintang lima yang berlokasi di Jl. Bisma, Ubud. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 1998 yang memiliki keunggulan fasilitas yang lengkap seperti memiliki *private villa*, area *resort* yang indah dengan pemandangan yang menghadap ke sungai campuhan serta lokasi hotel yang dekat dengan destinasi yang ada di daerah Ubud.

Di hotel Komaneka at Bisma Ubud memiliki fasilitas yang lengkap seperti, *room* atau kamar yang terdiri dari 1 *residence room*, 3 *duplex pool villa*, *private villa*, 2 *family suite room*, 32 *suite room*, dan di hotel Komaneka at Bisma Ubud memiliki 1 *restaurant* dengan 24 *hour service* yang dibuka untuk *breakfast*, *lunch*, *afternoon tea and dinner*, salah satu departemen mendukung operasional hotel, yaitu *Food and Beverage*. *Food and Beverage* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Untuk itu dibutuhkan *waiter/waitress* yang kompetitif dan berbakat. *Waiter/waitress* merupakan seorang yang bertugas untuk memberi pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di sebuah restoran baik dari awal sampai akhir. *Waiter/waitress* memiliki tugas untuk melayani tamu mulai dari *breakfast*, *brunch*, *lunch*, *afternoon tea*, *dinner* sampai *supper*. *Waiter/waitress* menjadi *first impression* tamu setelah tamu satu hari menginap di hotel dan pada pagi harinya akan mendapatkan pelayanan *breakfast*. Pelayanan *breakfast* yang diterapkan di Komaneka at Bisma Ubud adalah *Semi Buffet*. *Semi Buffet* merupakan pelayanan yang memadukan *ala carte* dengan pelayanan *buffet* untuk menghemat tenaga, meminimalisir kesalahan serta efisiensi waktu.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan selama 6 bulan menyatakan bahwa *Semi Buffet breakfast* di Komaneka at Bisma ini sangat membantu operasional di *restaurant*. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diterapkan oleh manajemen operasional *f & b service* yaitu menggunakan menu *entree* sebagai menu *buffet*

dengan berbagai variasi seperti, *yoghurt, slice fruit, juice, bread, jam and butter* dengan dipadukan dengan *main dish* dengan sistem *taking order* seperti *waffle, pancake, omelette*. Dari penerapan ini bisa meminimalisir *complaint* serta menghemat waktu untuk proses *taking order* dan *serving food*. Oleh karena itu dari latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* Oleh *Waiter/Waitress* Di Hotel Komaneka at Bisma Ubud”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan semi *buffet breakfast* yang ada di hotel Komaneka at Bisma Ubud.
2. Apa permasalahan yang dihadapi dan bagaimana upaya dalam mengatasi pelayanan semi *buffet breakfast* yang ada di hotel Komaneka at Bisma Ubud.

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Menjelaskan bagaimana pelayanan semi *buffet breakfast* yang ada di hotel Komaneka at Bisma Ubud.

b. Menjelaskan permasalahan yang dihadapi dan bagaimana upaya dalam mengatasi pelayanan semi *buffet breakfast* yang ada di hotel Komaneka at Bisma Ubud.

## 2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademik yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program studi D3 Perhotelan pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, dan harapan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh *Waiter* atau *Waitress* di hotel Komaneka at Bisma Ubud.

### b. Bagi Kampus Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, menjadi sarana dalam menerapkan teori di bidang *Food and Beverage Service* serta menjadi salah satu referensi atau acuan dalam mengerjakan tugas akhir yang dilakukan berikutnya tentang *Food and Beverage Service*.

### c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi saran atau bahan evaluasi bagi pihak manajemen hotel Komaneka at Bisma Ubud dalam meningkatkan standar operasional pelayanan *breakfast* yang ada di restoran.

## D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas akhir ini terdapat beberapa metode penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

### 1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

#### a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam tugas akhir Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh *waiter* atau *waitress* di hotel Komaneka at Bisma Ubud dengan metode observasi selama 6 bulan pada saat melakukan praktik kuliah industri.

#### b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung yaitu dengan mengajukan daftar pertanyaan sesuai dengan topik permasalahannya.

#### c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau permasalahan yang sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan karangan ilmiah, tesis dan disertasi, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya.



#### d. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang diperoleh dengan mengumpulkan dokumen-dokumen seperti *captain order*, *bill* dan gambar gambar yang berkaitan dengan Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh *Waiter* atau *Waitress* di Hotel Komaneka *at* Bisma Ubud.

#### 2. Metode Dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang penulis gunakan didalam menyusun tugas akhir ini adalah analisis deskriptif yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapatkan selama melakukan penelitian mengenai Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh *Waiter* atau *Waitress* di Hotel Komaneka *at* Bisma Ubud.

#### 3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Pada metode dan teknik penyajian hasil analisis ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

##### a. Metode informal

Metode informal ini merupakan metode yang menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa atau informal berupa penjelasan yang berkaitan dengan Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh *Waiter* atau *Waitress* di Hotel Komaneka *at* Bisma Ubud.

##### b. Metode Formal

Metode formal ini merupakan metode penyajian hasil analisis data dengan menyajikan data dengan data-data tertentu seperti foto dan lainnya yang berkaitan

dengan Pelayanan *Semi Buffet Breakfast* oleh *Waiter* atau *Waitress* di Hotel Komaneka at Bisma Ubud.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV mengenai pelayanan *breakfast* oleh *waiter* atau *waitress* di hotel Komaneka at Bisma Ubud adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan *breakfast* di hotel Komaneka at Bisma Ubud dapat dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu:

a. Tahap persiapan.

Tahap persiapan dapat dibagi menjadi dua tahapan yaitu mulai dari tahap persiapan diri terdiri dari absensi, personal *grooming*, dan tahap persiapan peralatan meliputi melakukan *set-up table*, mempersiapkan semua alat di setiap *section*, membersihkan dan *set-up stand buffet breakfast*, melengkapi peralatan di *coffee maker*, melakukan *double check*.

b. Tahap pelaksanaan.

Dalam proses pelayanan *breakfast* di hotel Komaneka at Bisma Ubud ada beberapa tahap pelaksanaan mulai dari *welcoming the guest*, *check guest in house list*, *asking for the table*, *eskorting the guest*, *ekplaning stand buffet breakfast*, *asking coffee or tea*, *serve menu for main dish*, *pouring ice water*, *serve coffee or tea*, *taking order for main dish*, *taking order for main dish*, *serve main dish*, *check guest satisfacion*, *clear up*, *crumbing down*, *billing*, *asking for the payment*, *thanking for the guest*, *reseting the table*.

2. Hambatan dalam proses pelayanan *breakfast* di hotel Komaneka at Bisma Ubud yaitu:

a. Kurangnya keterampilan dalam menangani *breakfast*

Kurangnya keterampilan dalam menangani breakfast merupakan salah satu faktor pemicu ketidak efisienan operasional restaurant yang mengakibatkan kurangnya komunikasi dan informasi remarks seperti alergi makanan, adanya *breakfast box, foating breakfast* dan jumlah *occupancy gust in house*.

a. Jumlah meja dan kursi

Kekurangan meja dan kursi adalah hal yang sering terjadi di Komaneka at Bisma Ubud di masa *high occupancy* ini, hal ini yang membuat terjadinya *waiting list* saat operasional *breakfast* sedang berlangsung, hal ini juga sering membuat tamu *complaint*.

b. Kurangnya sumber daya manusia

Kurangnya sumber daya manusia untuk *supporting di back area* terutama di *section steward* karena pada saat operasional breakfast sering mengalami kekurangan peralatan bersih seperti *cutlerys , cup, glass dan plate*.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan guna meningkatkan pelayanan breakfast di hotel Komaneka at Bisma Ubud yaitu:

1. Seorang *supervisor* harus dapat mengkoordinir operasional di *restaurant* khususnya pada saat breakfast, sebab jika hotel dalam status *high acuupancy* rentang angka 90% sampai 100% maka pada saat tamu (*guest in house*) datang bergerombolan secara bersamaan ke *restaurant* untuk *breakfast* akan

mempengaruhi operasional sebab *restaurant* kekurangan akses tempat (kursi & meja) untuk mendukung kelancaran pelayanan *breakfast*, sehingga kemampuan *supervisor* dalam mengkoordinasi *breakfast* sangat dibutuhkan.

2. Pertahankan dan tingkatkan konsentrasi dalam mengani proses *handling breakfast semi buffet* sebab *semi buffet* menggunakan pelayanan yang memadukan antara *ala carte* dengan pelayanan *buffet* yang membutuhkan konstrasi tinggi pada saat proses taking order main dish serta serving dish.
3. Pertahankan dan tingkatkan *team work* di Hotel Komaneka at Bisma Ubud, Sebab pada saat pelayanan *breakfast* membutuhkan kemampuan komunikasi dalam bekerjasama untuk efisiensi waktu dan tenaga, dan juga untuk meminimalisir terjadinya miss komunikasi atau keluhan dari tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2020). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.  
<http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Ahmad, F. (2023). *Pengertian, Jenis, dan Contoh Olahan Menu Sarapan*.  
<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-breakfast/>
- Aris, I. W., Mega, T., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). *Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud Restaurant Service Professional Performance at the Plataran Ubud Hotel*. 02(5), 1153–1176.
- Dr. Diane Tangian. (2020). *MODUL FOOD SERVICE 1*.  
[https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul Food Service 1 Pelayanan di Restoran.pdf](https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul%20Food%20Service%201%20Pelayanan%20di%20Restoran.pdf)
- Dwi, A., & Rashid, H. (2023). *Peranan Waiter Dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Di Hotel Royal N ' Lounge Jember*. 1–34.
- Febrina, D. (2023). *KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI RUDANG HOTEL BERASTAGI SUMATERA UTARA.pdf*.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). *Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung*. In *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)* (Vol. 3, Issue 1, pp. 31–37).  
<https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Polisda, Y. (2021). *Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter / Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan*. 2(1), 21–35.
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar akomodasi dan restoran*. Deepublish.  
[https://www.mendeley.com/catalogue/19c11155-8fc6-3528-b5b3-80b1584c63af/?utm\\_source=desktop&utm\\_medium=1.19.4&utm\\_campaign=open\\_catalog&userDocumentId=%7B668249e9-607a-48ed-a79d-84a024ca56ac%7D](https://www.mendeley.com/catalogue/19c11155-8fc6-3528-b5b3-80b1584c63af/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B668249e9-607a-48ed-a79d-84a024ca56ac%7D)
- Riadi, M. (2017). *Pengertian, Jenis dan Sistem Pelayanan Restoran*.  
<https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-jenis-dan-sistem-pelayanan-restoran.html?m=1>
- Riadi, M. (2020). *Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel*. Kajian Pustaka.  
<https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>

Sukanto, P. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). *Analisa Pengaruh Sop (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di in Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia*. In *Journal of Tourism and Economic* (Vol. 4, Issue 1, pp. 73–84). <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.112>