

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH EGG SECTION DI TIRTA RESTAURANT
PRAMA SANUR BEACH BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Putu Pujiani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH EGG SECTION DI TIRTA RESTAURANT
PRAMA SANUR BEACH BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Luh Putu Pujiani
NIM.2015823225

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

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH EGG SECTION DI TIRTA RESTAURANT
PRAMA SANUR BEACH BALI**

Oleh
Luh Putu Pujiani
NIM 2015823225

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Kanah, S.Pd., M.Hum.
NIP 197004121990022001

Pembimbing II



Putu Widya Darmayanti, S.Par, M.Par
NIP

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



**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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luh Putu Pujiani

NIM 2015823225

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH EGG SECTION DI TIRTA RESTAURANT
PRAMA SANUR BEACH BALI”**

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, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Luh Putu Pujiani

NIM 2015823225

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 rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH EGG SECTION DI TIRTA RESTAURANT PRAMA SANUR BEACH BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Egg Section di Tirta Restaurant Prama Sanur Beach Bali.

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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.,M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Kampus Cabang Gianyar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Anak Agung Istri Hendriani, S.Pd., M.Pd, selaku Bagian Akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
7. Kanah S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
9. I Gusti Bagus Surya Candra S, selaku General Manager di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Prama Sanur Beach Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Umanik Andayati, selaku menager Tirta Restaurant yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Tirta Restaurant Untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

11. Ida Bagus Laba, selaku Executive Chef di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
12. Seluruh staf Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Nyoman Cukup dan Ibu Putu Murni, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, 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, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| ISI | HALAMAN |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A.Latar Belakang | 1 |
| B.Rumusan Masalah | 4 |
| C.Tujuan dan Kegunaan Penulisan | 4 |
| D.Metode Penulisan Tugas Akhir | 5 |
| 1.Metode dan Teknik Pengumpulan Data..... | 5 |
| 2.Metode dan Teknik Analisis Data..... | 6 |
| 3.Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| A.Hotel..... | 8 |
| 1.Pengertian Hotel..... | 8 |
| 2.Jenis Hotel..... | 8 |
| B.Food & Beverage Department..... | 9 |
| 1.Pengertian Food & Beverage Department..... | 9 |
| C.Restoran..... | 10 |
| 1.Pengertian restoran..... | 10 |
| 2.Jenis Restoran..... | 10 |
| D.Dapur..... | 12 |
| 1.Pengertian Dapur..... | 12 |
| 2.Bagian Dapur..... | 13 |
| E.Cook..... | 14 |
| F.Pelayanan | 15 |
| 1.Pengertian pelayanan..... | 15 |
| 2.Jenis pelayanan..... | 15 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 19 |
| A.Lokasi dan Sejarah Perusahaan / Hotel | 19 |
| 1.Lokasi Perusahaan..... | 19 |
| 2.Sejarah Perusahaan..... | 20 |
| B.Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel | 21 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 1. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel..... | 21 |
| 2. Fasilitas Perusahaan/Hotel..... | 21 |
| C. Struktur Organisasi..... | 27 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 33 |
| A. Pembahasan..... | 34 |
| 1. Tahap Persiapan..... | 34 |
| 2. Tahap Pelaksanaan..... | 44 |
| 3. Tahap Akhir..... | 49 |
| B. Hambatan yang Dihadapi | 50 |
| BAB V PENUTUP..... | 52 |
| A. Simpulan | 52 |
| B. Saran | 53 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| ISI | HALAMAN |
|---|---------|
| Gambar 3. 1 Logo Prama Sanur Beach Bali | 19 |
| Gambar 3. 2 Corner Suite Room..... | 22 |
| Gambar 3. 3 Tirta Restaurant | 25 |
| Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Food & Beverage Service | 27 |
| Gambar 3. 5 Struktur Organisasi Food & Beverage Produce | 31 |
| Gambar 4. 1 uniform yang digunakan..... | 35 |
| Gambar 4. 2 Stove..... | 36 |
| Gambar 4. 3 Pan..... | 37 |
| Gambar 4. 4 Wooden Spatul nbbg va | 37 |
| Gambar 4. 5 Sendok..... | 38 |
| Gambar 4. 6 Bowl | 38 |
| Gambar 4. 7 Kocokan Telur..... | 39 |
| Gambar 4. 8 Telur Mentah | 39 |
| Gambar 4. 9 Lada & Garam..... | 40 |
| Gambar 4. 10 Minyak | 40 |
| Gambar 4. 11 Paprika..... | 41 |
| Gambar 4. 12 Tomat | 41 |
| Gambar 4. 13 Mushroom | 42 |
| Gambar 4. 14 Cheese | 42 |
| Gambar 4. 15 Onion..... | 43 |
| Gambar 4. 16 Cabai..... | 43 |

DAFTAR TABEL

| ISI | HALAMAN |
|---|---------|
| Tabel 3. 1 Akomodasi Prama Sanur Beach Bali | 22 |
| Tabel 3. 2 Restaurant & Bar di Prama Sanur Beach Bali | 24 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto Prama Sanur Beach Bali

Lampiran 2 : Foto Tirta Restaurant Prama Sanur Beach Bali

Lampiran 3 : Foto Kegiatan Penulis di Egg Section Tirta Restaurant



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Bali merupakan destinasi wisata yang dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Pulau Bali memiliki daerah–daerah yang memiliki potensi wisata seperti potensi wisata alam, budaya dan buatan yang menarik bagi wisatawan yang berkunjung. Salah satu daerah di pulau Bali yang menarik bagi wisatawan yang berkunjung adalah kawasan pariwisata Sanur. Kawasan pariwisata Sanur memiliki daya tarik wisata alam seperti pantai yang dapat dinikmati wisatawan untuk melihat *sunrice*. Kawasan pariwisata Sanur merupakan salah satu daerah yang strategis karena dekat dengan bandara I Gusti Ngurah Rai dan dekat dengan pusat kota Denpasar.

Potensi wisata alam yang dimiliki kawasan pariwisata Sanur didukung pula dengan wilayah yang strategis dan dengan adanya usaha akomodasi yang berkembang di kawasan pariwisata Sanur. Salah satu usaha akomodasi tersebut adalah hotel. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus Sulastiyono (2015). Salah satu hotel yang ada di kawasan pariwisata Sanur adalah Prama Sanur Beach Bali.

Prama Sanur Beach Bali merupakan salah satu hotel berbintang di kawasan pariwisata Sanur yang berada dibawah naungan perusahaan Airowisata. Prama Sanur Beach Bali memiliki berbagai fasilitas yang dapat mendukung kebutuhan tamu seperti, kamar, restoran, spa, *water sport* dan fasilitas pendukung lainnya. Beberapa departemen yang berkontribusi dalam kelancaran oprasional Prama Sanur Beach Bali seperti departemen *front office, housekeeping, food & beverage, sales & marketing, accounting, human resource, engeneering* dan *security*. *Food & Beverage* merupakan salah satu departemen yang memiliki kontibusi yang besar terhadap operasional hotel, (Oka dan Winia, 2017) *food & beverage* merupakan sumber pendapatan terbesar kedua di hotel.

Food & Beverage merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain terkait bagi tamu hotel maupun tamu diluar hotel. Melihat pentingnya kontribusi dari *food & beverage* yang berpengaruh terhadap operasional hotel, maka Prama Sanur Beach Bali harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *food & beverage* dan harus dikelola secara profesional. *Buffet breakfast* merupakan salah satu pelayanan makanan dan minuman oleh *food & beverage* yang hanya ditawarkan oleh Tirta *Restaurant* walaupun di Prama Sanur Beach Bali terdapat lima *restaurant*. Dalam pelayanan *buffet breakfast* ini, tamu dapat memilih dan mengambil sendiri makanan yang mereka inginkan. Penerapan *service buffet breakfast* diharapkan karyawan dapat memberikan *excellent service* kepada tamu yang berpengaruh terhadap kepuasan dari tamu, diharapkan pula dapat memberikan kemudahan bagi semua karyawan dan tamu. Selama proses pelayanan

buffet breakfast, tamu akan ditawarkan beranekaragam makanan seperti makanan indonesia, makanan *westen*, aneka sereal, salad dan buah. Tamu dapat memilih beberapa *station* yang terdapat di *buffet breakfast*. Salah satu *station* yang berkontribusi besar dalam *buffet breakfast* adalah *egg station*.

Egg station merupakan salah satu *station* yang terdapat dalam *buffet breakfast*. *Egg station* merupakan *station* yang memberikan pelayanan pembuatan telur untuk tamu dimana olahan telur merupakan salah satu menu yang terdapat pada *american breakfast* dan *english breakfast*. Selama proses pemesanan makanan di *egg station*, tamu dapat memilih olahan telur yang mereka inginkan dimana terdapat beberapa pilihan olahan telur yang dapat dipilih oleh tamu seperti, *omelette*, *sunny set up*, *over easy egg*, *scrambled egg*, *poached egg* dan *boiled egg*. Namun dalam *egg station* tamu tidak dapat mengambil sendiri olahan telur yang ditawarkan, karena tamu akan dilayani langsung oleh *cook* atau *egg section* untuk membuat olahan telur yang mereka inginkan. *Egg section* merupakan bagian dari *food & beverage produce* yang bertugas dan bertanggung jawab atas pengolahan telur untuk tamu. Selama proses pelayanan yang diberikan, seorang *egg section* akan berinteraksi langsung dengan tamu dalam membuat pesanan tamu. Selain itu tamu dapat melihat dan memilih olahan telur yang sesuai dengan selera mereka sehingga memberikan kesan yang positif bagi tamu. Di sisi lain tamu merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh *egg section* sehingga menimbulkan kesan buruk bagi tamu.

Oleh karena itu pentingnya pelayanan *buffet breakfast* yang diberikan oleh *egg section* di Tirta Restaurant Prama Sanur Beach Bali, maka penulis tertarik untuk

mengangkat judul “Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Egg Section di Tirta Restaurant Prama Sanur Beach Bali” untuk menjadi judul tugas akhir ini.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan *buffet breakfast* yang ditawarkan oleh *egg section* di Prama Sanur Beach Bali ?
2. Hambatan apa sajakah yang dihadapi oleh *egg section* dalam memberikan pelayanan *buffet breakfast* di Prama Sanur Beach Bali dan bagaimana upaya yang dilakukan *egg section* dalam menangani hambatan tersebut?

Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu :

- a. Untuk menjelaskan tahapan pelayanan oleh *egg section* pada *buffet breakfast* di Prama Sanur Beach Bali.
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh *egg section* dalam memberikan pelayanan *buffet breakfast* di Prama Sanur Beach Bali dan upaya yang dilakukan *egg section* dalam menghadapi hambatan tersebut.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun beberapa kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan diploma 3 pada jurusan pariwisata program studi perhotelan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
- 2) Diharapkan mahasiswa dapat memahami dan menambah wawasan tentang pelayanan *buffet breakfast* oleh *egg section* dan pentingnya pelayanan itu bagi kelancaran *buffet breakfast*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa jurusan pariwisata program studi perhotelan.

c. Bagi Industri

Hasil penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan bagi departemen *food & beverage produce* khususnya *egg section* di Prama Sanur Beach Hotel untuk meningkatkan pelayanan *buffet breakfast* yang diberikan oleh *egg section*.

Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan di Prama Sanur Beach Bali dimana penulis menggunakan beberapa metode dan teknik dalam mengumpulkan data yang

diperlukan untuk tugas akhir ini. Adapun beberapa metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah metode wawancara, metode observasi dan metode studi kepustakaan.

a. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau *interview* dengan mengajukan pertanyaan tentang pelayanan yang ditawarkan oleh *egg section* kepada tamu. Pertanyaan tersebut diajukan kepada *Chef* dan *Restaurant Manager* yang berkaitan dengan tahapan pelayanan di *egg section* dan cara mengatasi hambatan apabila terjadi.

b. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat atau mengamati secara langsung lingkungan dan ruang lingkup yang diteliti. Pada penulisan tugas akhir ini akan diamati cara kerja *egg section* dalam memberikan pelayanan *buffet breakfast* kepada tamu.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan data yang akan dicari. Pada penulisan tugas akhir ini menggunakan buku-buku yang berkaitan dengan topik yang diteliti seperti buku tentang *egg section*, pelayanan *buffet breakfast* dan sebagainya.

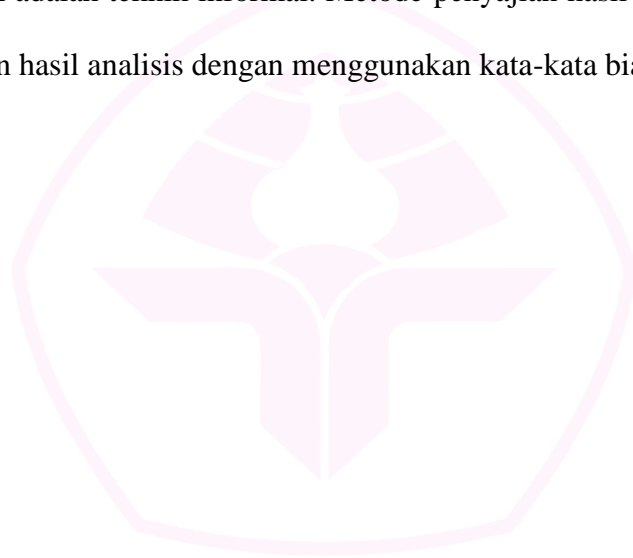
2. Metode dan Teknik Analisis Data

Setelah mendapatkan data yang penulis perlukan, penulis akan melakukan data ini adalah dengan metode deskriptif kualitatif. Dalam tugas akhir ini penulis akan mendeskripsikan atau memaparkan data yang penulis dapatkan tentang pelayanan

buffet breakfast yang diberikan oleh *egg section* kepada tamu di Prama Sanur Beach Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode analisis data yang penulis lakukan sebelumnya, penulis akan menyajikan hasil analisis tersebut agar pembaca lebih mudah dalam memahami topik yang ingin penulis sampaikan. Metode atau teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah teknik informal. Metode penyajian hasil analisis informal adalah penyajian hasil analisis dengan menggunakan kata-kata biasa.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pemaparan di bab IV tentang pelayanan *buffet breakfast* oleh *egg section* di Tirta Restaurant Prama Sanur Beach Bali dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pelayanan *buffet breakfast* merupakan pelayanan *breakfast* yang digunakan Prama Sanur Beach Bali dimana dalam *buffet breakfast* di hotel ini terdapat beberapa *station* yang dapat dinikmati oleh tamu. *Egg station* merupakan salah satu *station* yang ditawarkan dimana *egg station* menawarkan pelayanan pembuatan olahan telur yang diinginkan oleh tamu. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu terdapat beberapa tahapan yang dilakukan oleh *egg section* dimulai dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir.

Dalam tahap persiapan *egg section* melakukan beberapa persiapan mulai dari persiapan diri dengan memperhatikan *personal grooming* dan *uniform* yang akan digunakan, lalu berikutnya *egg section* akan melakukan persiapan pada area *egg station* beserta menyiapkan peralatan dan bahan yang akan digunakan. Tahap selanjutnya yaitu pelaksanaan, dimana pada saat *breakfast* dimulai *egg section* akan berjaga di *egg station* dan menyambut tamu yang datang dan ingin memesan olahan telur. Ketika tamu datang ke *egg station*, *egg section* akan menyambut tamu dengan mengucapkan salam lalu *egg section* akan menanyakan olahan telur yang tamu inginkan lalu membuat pesanan tersebut langsung didepan tamu. Lalu tahap

terahir setelah *breakfast* selesai *egg section* akan melakukan *closing* pada semua *station* di *buffet*.

Dalam memberikan pelayanan tentu *egg section* menghadapi beberapa hambatan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan tamu seperti, kurangnya staff di *egg section*, kurangnya peralatan yang menunjang kinerja *egg section* dan kurangnya penguasaan bahasa asing oleh *egg section*.

Saran

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu *egg section* harus memaksimalkan kinerja dan upaya dalam memberikan kepuasan kepada tamu. Berikut beberapa saran yang dapat penulis sampaikan untuk Prama Sanur Beach Bali khususnya untuk *egg section* :

1. Sebaiknya untuk staff *egg section* ditambah untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada tamu, hal ini diharapkan agar *egg section* lebih maksimal dalam memberikan pelayanan *buffet breakfast*.
2. Menambah peralatan untuk di *egg section* agar mempermudah memberi pelayanan kepada tamu. Sehingga *egg section* lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
3. Sebagai seorang *egg section* yang berinteraksi langsung dengan tamu sebaiknya *egg section* lebih banyak mempelajari bahasa asing terutama bahasa inggris untuk mempermudah dalam berkomunikasi dengan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliyati, Anggita. 2018. *Mengintip Serunya Bekerja di Dapur Hotel*. Jakarta: Majalah Kumparan (5 juni 2018).
- Chamim, Fariz. 2018. *Jimat Cafe (Standard Oprasional Procedure)*. Malang: CV Maju Lancar Gemilang.
- Citra Unik Mayasari, Emmita Devi Hari Putri. 2020. *Oprasional Tata Boga*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hermawan, H., Brahmanto,E., & Hamzah, F. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan : PT Nasya Expanding Management.
- Hendriyanti dan Santoso (2021). Strategi Pemasaran Food and Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Cavinton Hotel Yogyakarta. Yogyakarta. *Jurnal of Tourism and Economic* 4(1), hlm 60-72. From <https://jurnal.stieparapi.ac.id/index.php/JTEC/article/view/111/103>
- I Made Darma Oka, I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya : Paramita.
- Ita Maimunah, Ratih Fitria dan Dodi Affandi. 2019. Kualitas Pelayanan Restoran Balkondes di Sekitar Kawasan Candi Borobudur. Bandung. *Jurnal Kajian Bahasa dan Pariwisata* 6(1), hlm 23-32. DOI 10.34013/barista.v6i1.179
- Sunjaya Hadi (2017). *Perancangan Universal Kitchen Cabinet (Studi Khusus untuk Pengguna Kursi Roda dan Pengguna Normal)*. Surabaya. *Jurnal Intra* 6(1), hlm 1-8. From <https://www.neliti.com/id/publications/182979/>
- Sulastiyono. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Pertiwi, Sunyoto dan Asmara (2020). *Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmare Aston Solo Hotel*. Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia* 15(2), hlm.62. From:<https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/download/165/109>
- Zulkifli Harahap, Dino Leonandri dan Enos Julvitra. 2020. The Effect of Service Quality and Product Quality on Consumer Satisfaction in 71st Omakase Restaurant, Cikajang Jakarta. Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan* 8(2), hlm 122. From <https://doi.org/10.36983/japm.v8i.82>