

TUGAS AKHIR
PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI THE ROOFTOP RESTAURANT
THE ONE LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Oca Riatni

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR
PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI THE ROOFTOP RESTAURANT
THE ONE LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
Ni Made Oca Riatni
NIM 2015823166

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI THE ROOFTOP RESTAURANT
THE ONE LEGIAN**

Oleh
Ni Made Oca Riatni
NIM 2015823166

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par
NIP. 199306082022032009

Pembimbing II,

I Putu Krisna Arta Widana, SST.Par., M.Par
NIP. 198901112019031015

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 Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Oca Riatni
NIM : 2015823166
Program studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**"PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI THE ROOFTOP RESTAURANT
THE ONE LEGIAN"**

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.

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Oca Riatni
NIM : 2015823166
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, Karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI THE ROOFTOP RESTAURANT THE ONE LEGIAN ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Di The Rooftop Restaurant The ONE Legian.

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 yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Putu Krisna Arta Widana, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Sang Putu Eka Pertama selaku General Manager di The ONE Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The ONE Legian, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Made Ariawan selaku Training Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Gusti Bagus Bayu Tambangan selaku Food & Beverage Manager di The ONE Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak I Gede Ketut Merta, selaku Asst. Restaurant Manager The Deck Restaurant di The ONE Legian yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.

11. Seluruh staf The ONE Legian yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak I Wayan Rapeg dan Ibu Ni Wayan Joli selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. 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.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Pengajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	8
B. Pengertian Pelayanan dan Jenis Sistem Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Jenis Sistem Pelayanan	13
C. Pengertian Breakfast dan Jenis-Jenis Breakfast	15
1. Pengertian Breakfast	15
2. Jenis-Jenis Breakfast	16
D. Pengertian Restoran dan Jenis-Jenis Restoran.....	16
1. Pengertian Restoran	16
2. Jenis-Jenis Restoran	17
E. Pengertian Pramusaji	17
F. Pengertian Buffet	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel	19
1. Lokasi Perusahaan/Hotel.....	19
2. Sejarah Perusahaan/Hotel.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel.....	21
1. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel.....	21

2. Fasilitas Perusahaan/Hotel	21
C. Struktur Organisasi.....	24
BAB IV PEMBAHASAN	33
A. Prosedur Pelayanan Buffet Breakfast oleh Pramusaji di The Rooftop Restaurant The ONE Legian	33
1. Tahap Persiapan.....	33
2. Tahap Pelaksanaan.....	43
3. Tahap Penutupan Breakfast.....	50
B. Hambatan-Hambatan yang di hadapi oleh Pramusaji dalam Pelayanan Buffet Breakfast di The Rooftop Restaurant dan cara mengatasinya	51
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Hotel	20
Gambar 3.2 The Deck Restaurant and Bar	22
Gambar 3.3 The Rooftop Restaurant	23
Gambar 3.4 Lobby Bar	24
Gambar 3.5 Sky Pool	24
Gambar 3.6 Legian Meeting Room	25
Gambar 3.7 Kuta Meeting Room	26
Gambar 3.8 Rooftop Dine Music and Lounge	26
Gambar 3.9 Sky Pool	27
Gambar 3.10 Romeo Pool	27
Gambar 3.11 Mini Gym	28
Gambar 3.12 The SPA	28
Gambar 3.13 Struktur Organisasi	29
Gambar 4.1 Absensi Fingerprint	36
Gambar 4.2 Seragam (Uniform)	36
Gambar 4.3 Mesin Kopi	37
Gambar 4.4 Persiapan Juice and Milk	37
Gambar 4.5 Guest List and Guest Rooming	38
Gambar 4.6 Captain Order	38
Gambar 4.7 Table Set Up	39
Gambar 4.8 Side Stand Set Up	40
Gambar 4.9 Peralatan Buffet Set Up	40
Gambar 4.10 Section Meja Buffet Pertama	41
Gambar 4.11 Section Meja Buffet Kedua	41
Gambar 4.12 Section Meja Buffet Ketiga	42
Gambar 4.13 Section Meja Buffet Keempat	42
Gambar 4.14 Section Meja Buffet Kelima	42
Gambar 4.15 Section Meja Buffet Keenam	43

Gambar 4.16 Section Meja Buffet Ketujuh.....	43
Gambar 4.17 Welcoming TheGuest	45

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis dan Jumlah Kamar	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Superior Room

Lampiran 2: Deluxe Room

Lampiran 3: DeluxeBalcony

Lampiran 4: Deluxe Pool Access

Lampiran 5: Deluxe Family

Lampiran 6: DeluxeSuite

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan pariwisata dikatakan mempunyai energi dobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami perubahan dalam berbagai aspeknya. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi Negara, manfaat pariwisata yaitu dapat dilihat dari segi ekonomi, sosial, budaya, pergaulan, lingkungan hidup dan ilmu pengetahuan serta kesempatan kerja. Pesatnya perkembangan pariwisata, mengharuskan sektor-sektor pendukung pariwisata menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut, baik dalam bidang akomodasi, transportasi, destinasi wisata, restoran dan lainnya. Hal ini disebabkan karena sarana dan prasarana pariwisata memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan salah satunya yaitu jasa akomodasi seperti hotel.

Hotel merupakan industri perhotelan yang bergerak di bidang jasa pelayanan, keramah-tamahan yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman dan penunjang lainnya. The ONE Legian merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berada didaerah Legian. Hotel ini terletak di Jl. Raya Legian No.117, Kuta, Badung, Bali 80361. The ONE Legian merupakan hotel yang berdiri dibawah PT. Legian Paradise dimana hotel ini berada dekat dengan bandara, dengan suasana

kota Legian yang memiliki jiwa tersendiri bagi para pengunjung dengan para staf yang baik, ramah yang dapat memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi para pengunjung hotel. The ONE Legian terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda untuk kelancaran operasional hotel antara lain, Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Purchasing Department dan Human Resource Department.

Food and Beverage Department merupakan salah satu department yang sangat penting di The ONE Legian, karena selain penjualan kamar Food and Beverage Department juga menghasilkan keuntungan yang besar di hotel. Food and Beverage Department dibagi menjadi dua bagian, yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Departemen ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu yang tinggal di hotel. Food and Beverage Department di The ONE Legian mempunyai beberapa *outlet* seperti: *Restaurant, Bar, Room Service, F&B Kitchen dan Banquet*. The ONE Legian memiliki dua restoran dan dua *bar* yaitu, *The Deck Restaurant and Bar, The Rooftop Restaurant, Sky Pool Bar, Lobby Bar*.

The Rooftop *Restaurant* merupakan *restaurant* yang di buka untuk kegiatan *breakfast* yang menyajikan makanan khas Indonesia. Hidangan untuk *breakfast* dilayani dengan *buffet*, sementara itu The Deck *Restaurant* untuk *Lunch* dan *Dinner* dilayani dengan *Ala Carte Menu*.

Buffet breakfast di *The Rooftop Restaurant* lebih diminati daripada menggunakan pelayanan *a'la carte* dikarenakan lebih cepat dan *efisien* untuk melayani *breakfast* bagi seluruh tamu yang menginap di *The One Legian*. Dalam hal ini makanan disajikan di atas meja *buffet* sedangkan tamu mengambil sendiri makanan yang diinginkan. Makanan-makanan yang disajikan pada saat *buffet breakfast* di *The Rooftop Restaurant* yaitu hidangan nusantara seperti nasi goreng, mie goreng, bihun goreng, sosis, *cereal*, *pastry*, *eggselection*, bubur. Bagi para tamu yang memiliki alergi, vegetarian bisa mendapatkan makanan khusus yang disediakan.

Pramusaji memiliki peranan penting dalam memberi pelayanan sesuai dengan *SOP*. Selain itu pelayanan yang dilakukan di *The Rooftop Restaurant* yaitu *self-service*, dimanapara tamu mengambil sendiri makanan apa yang diinginkan yang sudah disajikan di area *buffet*. Walaupun *self-service*, peran pramusaji tidak bisa dianggap sepele karena pramusaji akan selalu menyambut tamu, melakukan *offering* kepada tamu dan apabila tamu tersebut pertama kali melakukan *breakfast* di *The Rooftop Restaurant*, maka tugas pramusaji untuk melakukan *buffet tour* terhadap tamu tersebut. *Buffet tour* yang dilakukan di *The Rooftop Restaurant* yaitu pramusaji menjelaskan menu makanan yang tersedia diatas meja *buffet*. *Offering guest* yaitu sikap pramusaji kepada tamu untuk selalu menanyakan kebutuhan apa yang diperlukan oleh tamu tersebut. Apa bila tamu tersebut memesan *coffee* dan sudah akan habis, maka pramusaji di *The Rooftop Restaurant* harus menanyakan apakah ingin tambahan *coffee*. Apabila tamu tersebut menginginkan menu lain yang tidak *include breakfast* maka tugas pramusaji di *The Rooftop Restaurant* harus memberikan informasi kepada tamu untuk

a'la carte menu dikenakan *additional charge*. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas penulis tertarik untuk membahas mengenai “*Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji di The Rooftop Restaurant The ONE Legian*”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan Buffet Breakfast oleh Pramusaji di The Rooftop *Restaurant The ONE Legian*?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh pramusaji pada saat pelayanan buffet breakfast, dan bagaimana cara mengatasinya?

C. 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. Menjelaskan Pelayanan Buffet Breakfast oleh Pramusaji di The Rooftop *Restaurant The ONE Legian*.
- b. Mendeskripsikan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Pramusaji dalam memberikan Pelayanan *Buffet Breakfast* di The Rooftop *Restaurant The ONE Legian* dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan penulisan

Adapun kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji di The Rooftop *Restaurant* The ONE Legian.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *buffet breakfast*.

c. Bagi Perusahaan

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

2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *buffet breakfast*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Yaitu suatu metode dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan secara langsung dengan disertai pencatatan dan ikut serta dalam pelaksanaan saat pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji di *The Rooftop Restaurant The ONE Legian*.

b. Metode Wawancara

Yaitu suatu metode dengan pengumpulan data melalui proses wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dari *manager, supervisor dan staff* di *The ONE Legian*. Wawancara dapat dilakukan secara langsung dengan mengarah pada yang diteliti, yaitu pelayanan *buffet breakfast*, peralatan yang digunakan oleh pramusaji pada saat operasional berlangsung.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data dengan mengumpulkan, mencari, membaca buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas serta mencari beberapa referensi melalui internet.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun proposal Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan mengenai pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji di The Rooftop *Restaurant*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode dan teknik penyajian data yang digunakan adalah menyajikan dalam bentuk narasi secara jelas dan benar sesuai dengan pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji di The Rooftop *Restaurant*. Metode penyajian hasil analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode informal dan formal. Metode penyajian informal adalah penyajian hasil analisis dengan menggunakan kata-kata biasa. Sedangkan metode penyajian formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan, atau suatu pola dalam bahasa seperti bagan, tabel dan gambar. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang (Sudaryanto, 1993:145).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari urian pembahasan mengenai Pelayanan *Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di The Rooftop *Restaurant* The ONE Legian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Rooftop *Restaurant* di The ONE Legian terdiri dari 3 tahap yaitu :

Tahap persiapan sangat penting dilakukan untuk melancarkan kegiatan yang akan dilakukan. Begitu pula yang dilakukan pada saat pelayanan makanan dan minuman di The Rooftop *Restaurant*, tahap persiapan sangat penting dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, tahap persiapan meliputi persiapan diri pramusaji, persiapan peralatan restoran, persiapan *set-uptable*, persiapan *sidestand*, persiapan *meja buffet*. Tahap pelaksanaan adalah tahap dari proses pelayanan *buffet breakfast* tersebut yang terdiri dari saat tamu datang ke restoran menyambut dengan ramah dan sopan, pada saat tamu makan yaitu melayani permintaan tamu dan pada saat tamu selesai makan yaitu mengucapkan terimakasih kepada tamu. Tahap penutup merupakan tahap terakhir dari pelaksanaan *buffet breakfast* dimana pramusaji, membersihkan *meja buffet*, membersihkan area restoran dan membersihkan peralatan makan.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *buffet breakfast* serta cara menanganinya, antara lain:

Kurangnya penguasaan *menu buffet breakfast*, adapun cara mengatasinya adalah dengan bertanya langsung kepada *staff kitchen* sehingga pramusaji bisa

menjelaskan kepada tamu pada saat *buffet breakfast* berlangsung. Kurangnya tempat duduk untuk balita (*baby chair*), cara mengatasinya adalah dengan meminjam *baby chair* ke *outlet* lain sehingga dapat memenuhi keperluan tamu. Kurangnya peralatan yang tersedia, cara mengatasinya adalah pramusaji harus segera *mempolish* yang sudah selesai dicuci dan segera membawa kembali ke *buffet area* maka dari itu proses *buffet* akan berjalan lancar.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan di *The Rooftop Restaurant*. Dari pengamatan penulis selama mengikuti kegiatan PKL, adapun beberapa saran yang ingin penulis sampaikan antara lain :

1. Perlu diadakan *training* tentang *product knowledge* seperti *menu-menu* yang ada di restoran saat *breakfast*, agar pramusaji bisa mengetahui bahan-bahan dan cara memasak makanan yang dihidangkan di meja *buffet*.
2. Perlu pengadaan peralatan pendukung seperti *baby chair* untuk mencukupi kebutuhan tamu demi kelancaran operasional *buffet breakfast* di *The Rooftop Restaurant*.
3. Pengadaan peralatan makanan yang sangat diperlukan seperti *glass and cutleries* demi kelancaran operasional di *The Rooftop Restaurant*.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, Marsum Widjojo & Siti Fauzah (2018). *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Echols, Jhin M Dan Hasan Sadily. 1992. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Lallo, L., Halwatiah, S., & Nasution, A. (2016). Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kehadiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 2 (2).
- Mertayasa, I.G.A 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Marsum. 2005. *Banquet Table Manners dan Napkin Folding*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia.2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Pradiatiningtyas, D. (2017). Pengaruh *Web Experience, Social Faktor, Dan Ease Of Use* Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(2).70-80.
- Pratomo, Virgiawan Ilham dan Estikowati. 2017. Pentingnya Variasi Hidangan *Breakfast* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu *Horison* Ultima Malang. 2 (1).
- Rinawati, Wika dan Prishastuti Ekawatiningsih 2019. *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: Shendy Amalia.
- Sutrisno, E.Y.,& Adhila, F. (2021). Dampak Pandemi *Covid-19* Pada Operasional Hotel Di *the Atrium Hotel and Resort* Yogyakarta. ISSN 16935969 *Media Wisata*, 19(2).
- Sinaga, Firman. (2018) *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Winia, I Nyoman dan I Made Darma Oka. 2015. "Tata Hidangan I". Denpasar: Politeknik Negeri Bali.