

PAPER NAME

**PENATAAN BUFFET BREAKFAST GUNA
KELANCARAN OPERASIONAL DI RESTO
RAN BASIL ASTON BATAM HOTEL & RE
SIDEN**

AUTHOR

EKA SUMIATI

WORD COUNT

6600 Words

CHARACTER COUNT

40887 Characters

PAGE COUNT

45 Pages

FILE SIZE

429.6KB

SUBMISSION DATE

Dec 16, 2022 4:07 PM GMT+7

REPORT DATE

Dec 16, 2022 4:08 PM GMT+7

● **59% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 55% Internet database
- 18% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 49% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Manually excluded sources

**PENATAAN *BUFFET BREAKFAST* GUNA KELANCARAN
OPERASIONAL DI RESTORAN BASIL ASTON BATAM HOTEL
& RESIDENCE**

38

PROYEK AKHIR



**OLEH
EKA SUMIATI
NIM 2019020026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

²² *Buffet* menu merupakan suatu sistem pelayanan makanan yang dimana semua hidangan telah di sediakan, ditata dan diatur di atas meja *buffet* atau meja prasmanan. Para tamu bisa mengambil sendiri dengan bebas sesuai dengan selera masing- masing. Umumnya penataan *buffet* sesuai dengan tema atau ¹³ jenis makanan yang disajikan sehingga setiap tamu yang memandang di setiap titik meja merasa tertarik untuk menikmati hidangan.

²¹ *Buffet service* tamu mengambil makanan dari meja *buffet*. Penataan makanan di meja *buffet* sangat bervariasi dari yang sangat sederhana, seperti sup dan salad, hingga yang mewah seperti yang sering dilihat pada restoran-restoran mewah. Banyak restoran komersial yang membangun reputasinya pada variasi dan beranekaragamnya meja *buffet* yang mereka tawarkan, dalam (Suleman, 2019)

Pentingnya *buffet breakfast* untuk memudahkan tamu dalam memilih makanan secara langsung dari makanan pembuka hingga penutup, sesuai porsi masing-masing dan juga bisa memilih minuman yang sudah disediakan oleh hotel seperti, kopi, jus dan susu. Selain itu juga bisa memudahkan *waiter* dalam melayani tamu. Tamu tidak perlu menunggu lama untuk di layani satu persatu karna bisa langsung mengambil sendiri. Para tamu yang datang ke hotel tidak

hanya untuk menginap tetapi juga untuk menyantap makanan di restoran hotel. Sama halnya dengan Aston Batam Hotel & Residence yang tidak hanya untuk menginap tetapi juga para tamu bisa menikmati makanan yang tersedia di Aston Hotel Batam & Residence.

Menurut Damardjati *departemen Food and Beverage* adalah sebuah layanan yang mengatur tentang makanan dan minuman dalam sebuah hotel, karena makanan dan minuman tersebut juga menjadi bagian dari pendapatan hotel, bukan hanya kamar saja. Ada dua bagian *Departemen Food and Beverage* yang pertama yakni *Food and Beverage Product* mengelola makanan mentah menjadi masakan yang berkelas yang kemudian dijual dengan harga yang cukup mahal dan yang kedua adalah *Food and Beverage Service* yang bertugas melayani tamu dan menyajikan makanan untuk para tamu. *Food and Beverage Service* merupakan salah satu *departemen* di hotel yang sangat penting karena para tamu membutuhkan makanan dan minuman sebagai kebutuhan pokok serta pelayanan yang baik, dalam (Arbaben, 2021).

Food and Beverage Department adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyajian pelayanan makanan dan minuman di suatu hotel. Bagian tata hidangan merupakan sarana pokok yang harus disediakan oleh suatu hotel untuk mendapatkan suatu klasifikasi hotel tersebut, salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* adalah *Food and Beverage Service*. Bagian ini yang bertanggung jawab untuk menangani pelayanan, penyajian dan permintaan pesanan makanan dan minuman tamu hotel. Pelayanan makanan dan minuman

merupakan hal yang sangat penting untuk suatu hotel, selain menginap tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokok. Karena penjualan makanan dan minuman merupakan sumber pendapatan yang kedua setelah akomodasi, dalam (Wijaksana, 2020).

Aston Batam Hotel & Residence memiliki lokasi yang terletak dipusat kota Batam dengan jarak 25 menit dari Bandara Hang Nadim dan hanya 8 menit dari Terminal Feri Harbourbay. Selain itu Aston memiliki restoran yang terletak di lantai satu yaitu restoran Basil. Berdasarkan survei peneliti dan informasi yang penulis dapatkan dari bapak Benni Sufka sebagai manager di restoran basil dan bapak Yonas Sara Lugistara sebagai staff Aston Batam Hotel & Residence, mendapati permasalahan seperti tamu yang *longstay* bosan dengan *set up buffet* yang tidak bervariasi, dari permasalahan di atas penulis mengangkat judul tentang penataan *buffet breakfast* guna kelancaran operasional di restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence, karena restoran juga merupakan salah satu outlet dari departemen *food and beverage*.

Menurut Sulastiyono (2011) mendefinisikan pengertian hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh 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, dalam (Sekarti et al., 2022). Hotel adalah suatu bentuk akomodasi berupa pelayanan penginapan kamar, makan dan minum serta fasilitas lainnya dengan membayar sesuai dengan

pelayanan yang di berikan tanpa ada perjanjian antara kedua belah pihak. Selain pelayanan yang sifatnya tidak nyata seperti senyum, keamanan, kenyamanan serta keramahan yang di berikan oleh karyawan hotel, dalam (Wardani, 2017),

¹ Menurut Agusnawar (2002), hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum. Serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. Sedangkan menurut Larasati (2016), hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam dihotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Dari penjelasan beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh bangunannya serta dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta barang bawaan, dalam (Putra, 2017). Hotel juga ⁶ sebagai salah satu pendukung industri pariwisata.

² Menurut Larasati (2016:1) unsur-unsur pariwisata meliputi agen perjalanan wisata, transportasi, akomodasi dan restoran, daya tarik wisata. dan cinderamata. Sebagai salah satu sarana pokok industri pariwisata akomodasi

bergantung pada banyak sedikitnya wisatawan yang berkunjung terutama bagi mereka yang mengadakan perjalanan lebih dari 24 jam. Salah satu dari jenis akomodasi tersebut adalah Hotel, dalam (Putri et al., 2021)

4 Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan 4 dengan tujuan rekreasi, merupakan definisi oleh Organisasi Pariwisata Dunia. Pengertian pariwisata secara umum adalah suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beranekaragam, dalam (Wardani, 2017).

57 Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak objek wisata, ada banyak jenis objek 46 wisata yang ada seperti, wisata bahari, wisata alam, wisata budaya, dan wisata agama. Selain itu potensi keanekaragaman alam seperti alam 51 yang memiliki nilai jual untuk dikembangkan menjadi usaha pada bidang pariwisata. 18 Kondisi tanah yang subur menjadikan Indonesia pusat perhatian kelompok manusia untuk mengembangkan usahanya masing-masing. Sedangkan potensi perairan yang berupa lautan dan pantai merupakan salah satu objek wisata yang digemari oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara. Hal ini

dikarenakan Indonesia sebagai negara tropis yang memiliki air laut yang jernih yang bisa dimanfaatkan sebagai kegiatan dibidang pariwisata.

55

1.2 Ruang Lingkup

Agar proposal proyek akhir ini lebih terfokus, maka penulis membuat ruang lingkup agar penulis bisa membatasi pada pembahasan penataan *buffet breakfast* guna kelancaran operasional di restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence.

30

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1.3.1 Bagaimana penataan *buffet breakfast* guna kelancaran operasional di restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence?

1.3.2 Bagaimana operasional di restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence?

30

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari proposal proyek akhir ini sebagai berikut:

1.4.1 Untuk mengetahui bagaimana penataan *buffet breakfast* guna kelancaran operasional di restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence.

1.4.2 Untuk mengetahui bagaimana operasional di restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari proposal proyek akhir ini:

54

1.5.1 Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman tentang penataan *buffet*, dan sebagai salah satu syarat kelulusan D4.

1.5.2 Bagi Batam Tourism Polytechnic

Sebagai bahan bacaan guna menambah wawasan bagi mahasiswa Batam Tourism Polytechnic khususnya pada Program Studi Manajemen Tata Hidangan.

1.5.3 Bagi Hotel

Sebagai bahan evaluasi bagi hotel dan memberikan masukan untuk meningkatkan kreatifitas dalam penataan *buffet*.

27

1.6 Definisi Operasional

1.6.1 Penataan adalah proses menyusun, mengatur, dan menata.

1.6.2 *Buffet Breakfast* merupakan salah satu tipe pelayanan di ruang makan dimana hidangan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup telah disediakan, ditata, diatur di atas meja panjang.

1.6.3 Operasional adalah suatu pedoman dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan.

1.6.4 Restoran adalah salah satu fasilitas penyediaan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan dilengkapi dengan peralatan guna mendapatkan laba dan keuntungan.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penataan

2.1.1 Pengertian Penataan

4

Penataan yang berasal dari kata dasar “ tata “ adalah aturan , peraturan dan susunan, cara susunan, sistem. Penataan adalah mengatur, menyusun dan mempola sesuatu dengan suatu sistem serta mengatur dengan cara susunan tertentu, berdasarkan uraian di atas arti dari penataan adalah suatu kegiatan penataan, pengaturan atau mempola dengan suatu sistem atau penyusunan dengan cara tertentu agar area lingkungan hotel tetap rapi, serasi dan menarik, dalam (Yilmaz, 2018)

10

Menurut KBBI, prasmanan diartikan sebagai cara menjamu makan dengan mempersilakan tamu mengambil dan memilih sendiri hidangan yang sudah ditata secara menarik di beberapa meja. Modifikasi prasmanan pada masa kini adalah dengan menyajikan makanan pada meja terpisah untuk setiap menu. Meja ini dapat pula didekorasi sehingga berbentuk depot (misalnya berupa gubuk kecil). Prasmanan biasanya sering digunakan untuk menyajikan makanan dalam acara besar, seperti pernikahan, peresmian gedung, ulang tahun, dan penyambutan tamu. Prasmanan tidak hanya digunakan oleh penyelenggara acara tersebut, tetapi juga rumah makan dan restoran. Restoran prasmanan biasanya menawarkan makanan sepuasnya

dengan harga tertentu, tetapi ada beberapa yang menentukan harga berdasarkan berat atau jumlah hidangan, dalam (Rahayuningsih & Aditya, 2017)

2.1.2 Indikator Penataan *Buffet*

Adapun tiga indikator penataan *buffet* dalam buku (Clyne, 2015)

1. Garis *Buffet*

Garis *buffet* memungkinkan tamu untuk memilih dari berbagai hidangan. Semakin banyak penataannya yang di miliki, semakin cepat semua tamu dilayani. Tergantung pada konfigurasi ruangan secara keseluruhan, dimungkinkan untuk membuat dua atau lebih zona untuk mengurangi waktu yang dihabiskan tamu untuk mengantri.

2. Penataan Meja *Buffet*

penataan meja *buffet* untuk prasmanan memainkan peran penting dalam bagaimana tamu memandang acara tersebut. Mereka dapat meningkatkan akses ke makanan, membuat pengisian ulang tidak mengganggu dan efisien, mengontrol arus lalu lintas dengan mempercepat atau memperlambatnya, dan mempertahankan tampilan tampilan yang berlimpah dan bervariasi selama makan.

3. Penataan Piring-Piring

penataan piring juga penting untuk tampilan dan nuansa prasmanan. Piring-piring ditempatkan di barisan untuk para tamu

melayani diri mereka sendiri atau untuk memudahkan tamu mengambil makanan dengan di tata nya piring tersebut.

2.2 *Buffet Breakfast*

2.2.1 Pengertian *Buffet Breakfast*

Buffet (Prasmanan) merupakan satu tipe dasar pelayanan di ruang makan yang di hidangkan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup yang sudah disediakan, ditata, diatur, di atas meja *buffet* atau meja panjang. Tamu bisa bebas mengambil makanan dan memilih sesuai dengan selera, pramusaji ada yang bertugas melayani di belakang meja selama perjamuan berlangsung. Cara penghidangan ini makin populer dalam ruang makan. Berbagai Restoran di Indonesia juga melaksanakan hal ini setiap pagi, yang dikenal dengan *Breakfast Buffet*. (Rahayuningsih & Aditya, 2017)

Menurut Marsum (1999:115) *buffet* adalah salah satu tipe dasar pelayanan di ruang makan di mana hidangan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup telah disediakan, ditata, diatur dengan rapi di atas meja *buffet* atau meja hidang yang panjang dan para tamu bebas mengambil, melayani sendiri hidanganya secara keseluruhan atau sebagian dibantudan dilayani oleh *Chef* (pemimpin dapur) yang siap berdiri dibelakang meja *buffet* selama jamuan makan berlangsung, dalam (Jofi, 2017)

Menurut Marsum dalam (Jofi, 2017)³² Penataan meja *Buffet* harus ditangani secara baik dan cermat agar diperoleh suatu susunan meja *Buffet* yang indah dan menyenangkan, praktis, efektif dan tidak monoton atau membosankan, Penangan itu meliputi:

1. Jumlah *cover/ table setting*nya
2. Bentuk meja *Buffet*
3. Dekorasi
4. *Table skirt/ skirting*
5. Harga per orang
6. Tempat di mana *Buffet* di selenggarakan
7. Macam menu yang dihidangkan
8. *Sidestand* untuk menampung alat alat kotor untuk sementara, sebelum di bawa ke *dishwasher*.
9. Berapa banyak *Buffet* yang diperlukan.

2.3 Operasional

2.3.1 Pengertian Operasional

¹⁶ *Food and beverage department* mempunyai tugas yang cukup penting karena departemen ini berhubungan langsung dengan tamu hotel. Operasional ³⁷ *food and beverage product* bekerjasama dengan *food and beverage service* dalam menerima pesanan makanan dan mengantarkan pesanan tersebut sampai ke meja tamu. ³⁵ Komunikasi yang baik antara *food and beverage product* dan *food and beverage service* merupakan hal penting

yang harus dijaga dalam memproses pesanan dari tamu, dalam (Desika Murdita Wulansari, 2019)

¹⁴ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 1020) operasional adalah operasi yang didasarkan pada aturan; Operasi yang sesuai dan tidak menyimpang dari suatu norma atau kaidah, dalam (Tambunan, 2020)

2.4 Restoran

¹⁹ 2.4.1 Pengertian Restoran

Pengertian Restoran menurut Soekresno (2006:16), merupakan suatu usaha komersil yang menyediakan pelayanan jasa makan dan minum bagi umum dan dikelola secara komersil. Menurut Marsum WA (2001:7), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersil, yang menyediakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum, dalam (Wardani, 2017)

² Menurut Bagyono (2017:65) Restoran yaitu usaha jasa boga yang dikelola secara komersial, menyediakan pelayanan makan dan minum. Restoran yang berada di dalam sebuah hotel umumnya dikelola oleh hotel itu sendiri, dan manajemennya dibawah tanggung jawab departemen *Food & Beverage*, dalam (Putri et al., 2021)

2.4.2 Jenis-jenis Restoran

Menurut Atmodjo dalam (Putra, 2017), ¹ restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan

pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum. Selain menjelaskan tentang pengertian restoran, Marsum membagi restoran ke dalam sembilan tipe berbeda, yaitu:

- a) *A'la Carte Restaurant* adalah restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka ingini. Tiap-tiap makanan di dalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri.
- b) *Table D' hote Restaurant* adalah suatu restoran yang khusus menjual makanan menu table d' hote, dimana restoran ini menyediakan menu makanan yang lengkap, mulai dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup. Menu setiap hidangan telah ditentukan harganya masing-masing, dengan harga yang bervariasi dari tiap menu yang disajikan.
- c) *Coffee Shop atau Brasserie* adalah suatu restoran yang biasanya ada pada sebuah hotel, dimana menyediakan berbagai macam menu bagi setiap tamu yang ada, baik menu makan pagi, makan siang dan makan malam. Hal ini dimaksudkan agar tamu hotel tidak perlu pergi ke luar hotel untuk mencari makan, dimana di dalam hotel telah tersedia tempat makan yang biasanya penyajiannya dalam bentuk prasmanan secara cepat dan tentunya dengan harga yang relatif murah.
- d) *Cafeteria atau Café* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh. *Cafe* ini

biasanya didesain secara apik, agar bisa dijadikan tempat yang nyaman untuk mengobrol, bahkan dijadikan tempat untuk membicarakan bisnis. Selain itu, ada tambahan hiburan menarik seperti musik yang disediakan cafe tersebut agar menambah daya tarik bagi para pengunjung.

- e) *Canteen* atau Kantin adalah suatu restoran yang biasanya terdapat pada sebuah gedung kantor, pabrik atau sekolah. Layaknya seperti restoran lainnya, kantin juga menyajikan menu yang cukup lengkap dan tentunya dengan harga yang cukup murah dibandingkan dengan restoran besar lainnya.
- f) *Dining Room* adalah suatu restoran yang biasanya terdapat pada sebuah hotel kecil (motel), merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa lainnya. Kelebihan lain dari *dining room* ini yaitu tempat makan tidak hanya disediakan bagi para tamu yang sedang menginap di motel tersebut saja, tetapi juga terbuka bagi para tamu dari luar yang ingin menikmati menu makanan yang ada di motel tersebut.
- g) *Inn Tavern* adalah suatu restoran yang tidak berada dalam suatu kawasan tertentu, melainkan dikelola oleh perorangan sebagai suatu usaha. Tentu harga makanan disini lebih relatif murah dibandingkan dengan restoran lainnya.
- h) *Pizzeria* adalah suatu restoran yang didirikan khusus untuk menjual pizza. Restoran ini sangat tepat bagi para pecinta makanan khas italia seperti pizza, *spagheti*, dan makanan khas italia lainnya.

i) *Speciality Restaurant* adalah suatu restoran yang khusus menyediakan makanan khas dari suatu negara, suasana dan dekorasinya juga disesuaikan dengan ciri dari suatu negara tersebut. Selain itu, pelayanan yang disediakan berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial tersebut.

j) *Family Type Restaurant* adalah suatu restoran sederhana yang dikhususkan bagi tamu rombongan suatu keluarga, restoran ini juga menghadirkan makanan dan minuman dengan harga yang tidak mahal.

2.5 Hotel

2.5.1 Pengertian ²Hotel

Menurut Larasati (2016:3) Hotel yaitu akomodasi yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta fasilitas lainnya disewakan untuk umum. Menurut peraturan Menparekraf RI NOMOR PM53/HM.001/MPEK/2013, tentang Standart Usaha Hotel, dikatakan bahwa Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan, dalam (Putri et al., 2021)

Menurut AHMA (American Hotel & Motel Association) ²hotel merupakan suatu akomodasi berupa penginapan yang disediakan untuk para wisatawan untuk dapat menginap. Selain untuk menginap, hotel juga

menyediakan fasilitas penunjang lain yang dapat digunakan para tamu. Hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang – orang yang tinggal untuk sementara waktu, dalam (Desika Murdita Wulansari, 2019)

2.5.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum dalam (Putra, 2017), ³ klasifikasi hotel terdapat beberapa macam penggolongan jenis, yaitu:

1. Klasifikasi hotel berdasarkan plan:

- a) *European plan* hotel, pengunjung hanya membayar kamar hotel saja.
- b) *Continental plan* hotel, tarif kamar termasuk tarif makan pagi.
- c) *Modified american plan* hotel, tarif kamar termasuk tarif dua kali makan (jam dapat dipilih).
- d) *Full american plan* hotel, tarif kamar termasuk tiga kali makan.

2. Klasifikasi hotel berdasarkan jenis pengunjung:

- a) *Family* hotel, hotel untuk tamu yang menginap bersama keluarga.
- b) *Business* hotel, hotel untuk pengusaha.
- c) *Tourist* hotel, hotel untuk tamu yang menginap berupa wisatawan, baik domestik maupun mancanegara;
- d) *Transit* hotel, hotel untuk tamu yang singgah dalam waktu singkat.
- e) *Cure* hotel, hotel untuk tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan penyakit.

3. Klasifikasi hotel berdasarkan lamanya menginap:

- a) *Transit* hotel, hotel dengan lama tinggal rata-rata semalam.
- b) *Semi resident* hotel, hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek, berkisar dua minggu hingga satu bulan.
- c) *Resident* hotel, hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama, berkisar paling sedikit satu bulan.

4. Klasifikasi hotel berdasarkan lokasi:

- a) *Resort* hotel, hotel yang berada di daerah rekreasi atau peristirahatan.
- b) *Mountain* hotel, hotel yang berada di pegunungan.
- c) *Beach* hotel, hotel yang berada di pantai.
- d) *City* hotel, hotel yang berada di tengah kota.
- e) *Highway* hotel, hotel yang berada di jalur *highway*.

5. Klasifikasi hotel berdasarkan maksud kegiatan selama tamu menginap:

- a) *Sport* hotel, hotel yang berada pada kompleks kegiatan olahraga;
- b) *Ski* hotel, hotel yang menyediakan area bermain ski;
- c) *Conference* hotel, hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi;
- d) *Convention* hotel, hotel sebagai bagian dari kompleks kegiatan konvensi;
- e) *Pilgrim* hotel, hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas ibadah;
- f) *Casino* hotel, hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai kegiatan perjudi.

2.6 Food and Beverage

2.6.1 ⁸ Pengertian Food and Beverage

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) mengatakan bahwa *food and beverage department* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan 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. *Food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. Adapun 2 bagian tersebut adalah :

1. *Food and beverage* bagian depan (*front service*) yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, *banquet* dan *room service*.
2. *Food and beverage* bagian belakang (*back service*) Yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen*, *stewarding*, dalam (Septiningrum, 2021)

² Menurut Larasati (2016:71) *Food & Beverage Department* adalah bagian yang menangani pelayanan makanan dan minuman yang dikelola

secara komersil dan profesional. *Food & Beverage Department* dibagi menjadi beberapa bidang kegiatan pokok yaitu : *Food production / Food preparation* merupakan bagian yang menghasilkan atau memproduksi dan menyiapkan makanan baik untuk keperluan Restoran, Bar, Kamar Tamu, *Outside Catering*, dalam (Putri et al., 2021)

⁷ Tujuan *departemen food and beverage* menurut Soekresno dan Pendit (2017) adalah "Menjual makanan dan minuman sebanyak - banyaknya dengan harga yang sesuai, kemudian memberikan pelayanan sebaik - baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya. Dan mendapatkan keuntungan sebesar - besarnya dan untuk kesinambungan usaha, dalam (Septiningrum, 2021)

¹⁷ 2.7 Kajian Empiris

Kajian empiris adalah hasil penelitian terdahulu yang menggambarkan beberapa konsep yang sejalan dan terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, dalam (Taufiq, 2020). Peneliti menemukan beberapa penelitian ¹⁶ terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian ini, berikut adalah tabel yang berisikan beberapa penelitian terdahulu:

Tabel 2.7 Kajian Empiris

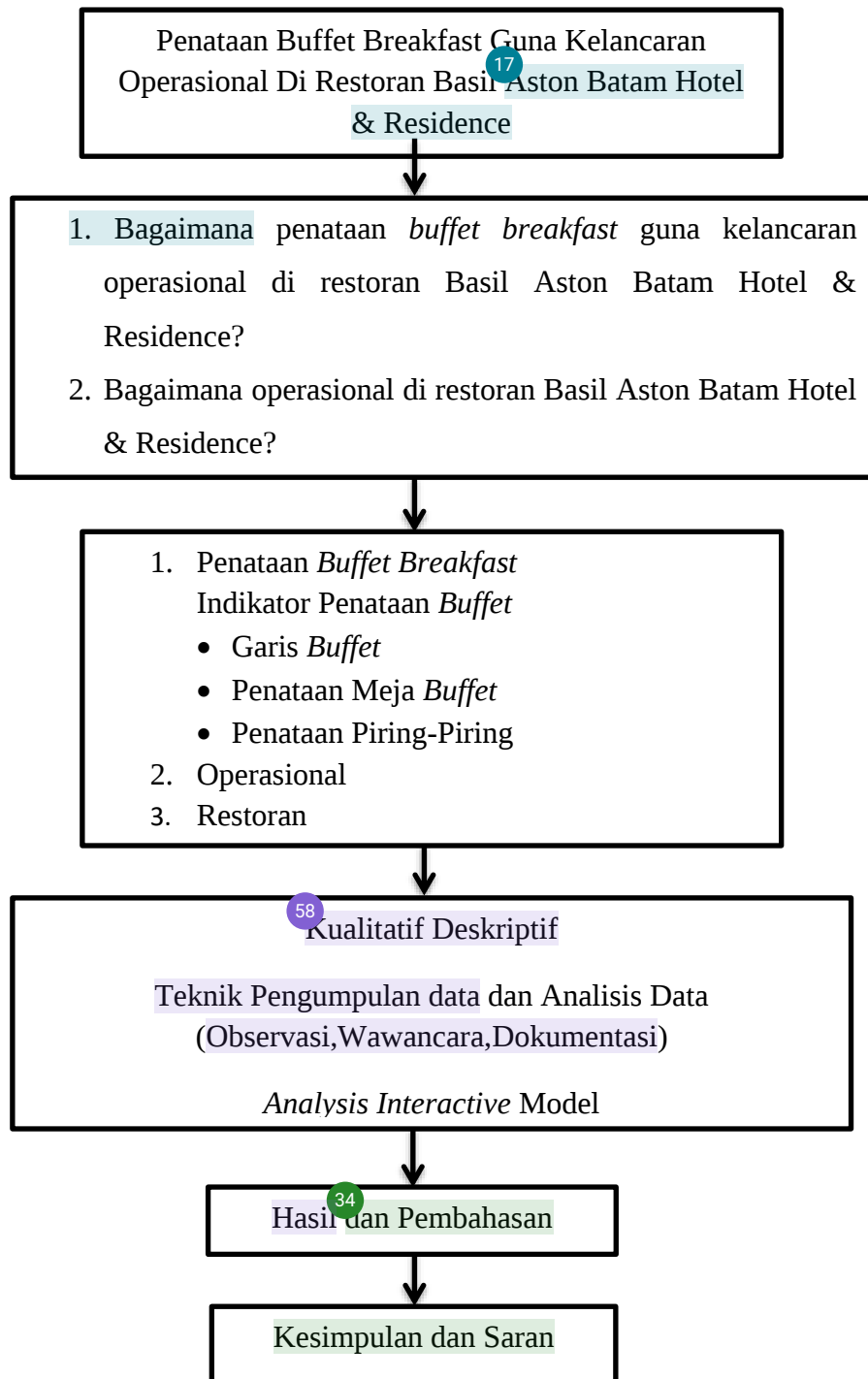
Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
39 Ivan Benedict 14 Tambunan (2020)	Penanganan Peralatan Makanan Dan Minuman Di Restoran <i>Spoon Dining</i> Pada Hotel Grand Aston City Hall Medan .	14 Kurangnya kemampuan pramusaji yang mutlak diperlukan cukup baik dalam melayani tamu sebaiknya diberikan pelatihan yang berkesinambungan dan pramusaji harus lebih serius. Saran.	14 Penelitian ini berfokus untuk mengetahui kelengkapan dan penanganan peralatan makanan dan minuman serta kemampuan pramusaji dalam melakukan pelayanan kepada tamu.
Eka Priantini, 47 (2019)	Peningkatan Keterampilan Penataan Meja Prasmanan (<i>Buffet</i>) Melalui Metode Demonstrasi Berbasis Animasi.	Hasil penelitian ini adalah keterampilan dalam penataan <i>buffet</i> telah dilaksanakan tetapi tetap harus ditingkatkan.	Penelitian ini berfokus pada keterampilan dalam penataan meja prasmanan.
40 Irman Sopian (2018)	Peranan <i>Waiter</i> Dan <i>Waiterss</i> Dalam Menyiapkan Peralatan <i>Breakfast</i> Pada Kebun Anggrek <i>Restaurant</i> Di Hotel Sheraton Senggigi Lombok.	Hasil penelitian ini <i>waiter</i> sudah melayani tamu dengan baik, bisa bekerja sama dalam organisasi dan mematuhi aturan yang dikeluarkan manajemen serta sudah menerapkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan agar pelayan dapat berjalan dengan efektif. 4	Penelitian ini berfokus pada penyiapan peralatan <i>breakfast</i> sesuai standar operasional prosedur.

Muhammad Jofi (2017)	Standar Operasional Prosedur Pelayanan <i>Buffet</i> Dan Bar Di <i>Executive Lounge</i> JW Marriot Surabaya.	Standar Operasional Prosedur ditetapkan pada pelayanan <i>buffet</i> dan <i>bar</i> , sehingga pelayanan diberikan kepada tamu tetap terjaga kualitasnya.	Penelitian ini berfokus pada Standar Operasional Prosedur pelayanan di <i>executive lounge</i> JW Marriot Surabaya sehingga dapat pengetahuan tentang perhotelan, khususnya dibidang pelayanan <i>buffet</i> dan <i>bar</i> .
Handayani Rahayuningsih, Brahmanti Aditya (2017)	Hidangan <i>Buffet</i> Di Regular Event “ <i>Ramayana Night Market</i> ” Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tugas dan tanggung jawab <i>Food and Beverage Department</i> dalam menerapkan menu <i>buffet</i> ada empat gelombang, yaitu <i>morning shift</i> , <i>afternoon shift</i> , <i>night shift</i> , dan kembali lagi ke <i>morning shift</i> .	Berfokus pada tata letak dan hidangan <i>buffet</i> .

2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan titik tolak berfikir logika penelitian yang anggapan dasarnya diterima oleh peneliti. Kerangka berpikir merupakan pijakan atau dasar dalam menyelesaikan masalah yang akan diteliti, dalam (Luthfiyah, 2020).

Bagan 2.8 1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan²⁵ adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan. Karena tujuan utama dalam⁴⁴ penelitian kualitatif untuk membuat fakta/fenomena agar mudah dipahami dan memungkinkan sesuai modelnya yang dapat menghasilkan fakta yang dicari, dalam (Sirajuddin, 2017)

² Menurut Moleong (dalam Gunawan 2018:151), penelitian kualitatif adalah penilitan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi, motivasi, dan tindakan. Secara keseluruhan dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah, dalam (Martha Rizqi Rahmasari, Hadi Jatmiko, SST.Par.,²⁷ 2019)

3.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, berikut penjelasannya:

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari tempat penelitian ini dilakukan. Data primer ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dalam (Suleman, 2019).

31 Observasi adalah suatu aktivitas pengamatan terhadap suatu objek secara cermat dan langsung di lokasi penelitian, serta mencatat secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan cara berpartisipasi langsung di Food and Beverage Service Department, dalam (Suleman, 2019).

29 Wawancara adalah proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dalam (Suleman, 2019).

Dokumentasi merupakan pengumpulan data untuk melakukan 45 kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah peneliti, baik dari sumber dokumen, foto, dan data-data, dalam (Suleman, 2019).

3.2.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti, yang

telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum, dalam (Suleman, 2019)

¹¹ 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut Sugiyono bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Namun dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melalui tiga metode, yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi, dalam (Suleman, 2019)

⁵³ 3.3.1 Observasi

Observasi yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mendapatkan data dan ²² aktivitas pengamatan terhadap suatu objek secara cermat dan langsung di lokasi penelitian, yang bertujuan untuk mengetahui objek penelitian khususnya mengenai penataan *buffet breakfast* guna kelancaran operasional di restoran Basil Aston Batam & Residence agar bisa meningkatkan operasional pada restoran Basil.

3.3.2 Wawancara

Penulis melakukan dan memilih narasumber untuk diwawancarai terkait penataan *buffet breakfast* guna kelancaran operasional di restoran Basil Aston Batam & Residence. Pada penelitian ini penulis melakukan

wawancara dengan bagian manager restoran basil sebagai narasumber pertama Benni Sufka restoran dan bar manager, staff Yonas Sara Lugistara, staff Catherine kasir basil dan tamu Kusnari.

66

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan foto-foto di tempat penelitian, instrumen pertanyaan kepada narasumber.

3.4 Validasi Data

12

Penulis memvalidasi data dengan menggunakan metode triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal, dalam (Pradistya, 2021)

20

3.5 Teknik Analisis Data

Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analysis Interactive Model* dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan

data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*), dalam (Arifin, 2019)

3.5.1 ²⁴ Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi yaitu pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian, wawancara adalah pengumpulan data yang melakukan tanya jawab langsung dengan pimpinan dan dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan melihat dokumen-dokumen atau catatan-catatan, dalam (Arifin, 2019)

3.5.2 ⁷ Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara yang sedemikian rupa sehingga data yang dikumpulkan menjadi data bermakna. Reduksi data dilakukan pada data wawancara dan pencatatan lapangan, dalam (Septiningrum, 2021)

3.5.3 ⁷ Penyajian Data

Penyajian data yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah penulisan data yang terorganisasi dengan baik sehingga mudah untuk dipahami dan dimengerti sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan dari data tersebut. Penyajian data diarahkan peneliti agar data hasil reduksi data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan

sehingga mudah dipahami. Penyajian data ini akan dilakukan dalam bentuk uraian naratif, gambar, bagan, tabel dan hubungan antarkategori., dalam (Septiningrum, 2021)

3.5.4 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini merupakan aktifitas memberikan makna dan memberikan penjelasan terhadap hasil penyajian data, yaitu berupa temuan tentang strategi manajemen strategi untuk meningkatkan kelancaran penataan *buffet breakfast*, dalam (Septiningrum, 2021)

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang digunakan sangat penting untuk penulis yang akan digunakan untuk tempat penelitian yang berlokasi di Jl. Sriwijaya, No.1 Pelita Nagoya Batam 29444, yang bernama “Aston Batam Hotel & Residence”. Waktu penelitian dari bulan Agustus sampai bulan Desember 2022.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 4.1.1 Logo Aston Batam Hotel & Residence

Sumber: Aston Batam Hotel & Residence (2022)

5 Aston Batam Hotel and Residences merupakan salah satu hotel yang berasal dari manajemen Archipelago International. Aston Batam merupakan kombinasi antara hotel dan apartemen. Hotel bintang empat ini resmi dibuka pada tanggal 09 September 2017. Aston Batam Hotel and Residences memiliki 10 lantai pada gedung hotel, 22 lantai pada gedung apartemen, 3 lift tamu dan 2 eskalator.

Aston Batam Hotel & Residence memiliki 232 kamar pada gedung hotel dan 73 kamar pada gedung apartemen. Aston Batam menawarkan kamar yang nyaman dan bersih mulai dari tipe superior, deluxe, family dan suite di gedung hotel dan beberapa kamar pada gedung apartemen. Seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap dengan standar internasional, termasuk kasur hollywood twin dan double serta kamar mandi dengan shower ataupun bathtub di dalam kamar. Fasilitas lain seperti Basil Restaurant yang menyajikan hidangan lokal dan mancanegara, Peppermint Cafe dan Gravity Ten untuk tempat tempat bersantai dan menikmati musik, dan memiliki tujuh ruang pertemuan dan satu grand ballroom yang dapat digunakan untuk keperluan bisnis maupun acara hiburan atau pernikahan. Fasilitas lain yang paling wajib untuk hotel berbintang empat yaitu kolam renang dengan dua ukuran untuk anak-anak dan dewasa, dan terdapat area gym atau fitness, SPA, whirlpool dan sauna di lantai 10 di gedung hotel.

6 4.1.2 Visi dan Misi Hotel

- a. Visi: Diakui secara luas sebagai perusahaan perhotelan terpilih bagi tamu, pemilik, dan karyawan dimana pun kami beroperasi.
- b. Misi: Memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu di semua hotel kami, membantu karyawan dalam mengembangkan karirnya dan

mendukung para pemilik hotel dalam hal merancang, menciptakan dan mengelola hotel mereka menjadi yang terbaik di kelasnya.

4.1.3 Struktur Hotel



6 Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Sumber: Aston Batam Hotel & Residence (2022)

15 4.1.4 Deskripsi Informan

A. Deskripsi Informan Hotel

Informan hotel adalah orang yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi-informasi pokok yang di butuhkan dalam penelitian. Berikut adalah identitas informan internal dalam penelitian ini:

1. Bapak Benni Sufka
2. Bapak Yonas Sara Lugistara

3. Ibu Catherine

4. Bapak Kusnari

Tabel 4.1.4 Deskripsi Informan Hotel

Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal	Pekerjaan
Benni Sufka	Laki-laki	39	D3	Batam	Restoran dan Bar Manager
Yonas Sara Lugistara	Laki-laki	28	SMA Graduate	Batam	Bartender Aston Batam
Catherine	Perempuan	21	D1	Batam	Kasir restoran basil
Kusnari	Laki-laki	34	D4	Yogyakarta	Pengusaha

4.1.5 Hasil Temuan Data

A. Penataan Meja Buffet Breakfast di Restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence.

1. Bagaimana Penataan Buffet Breakfast di Restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence.

Menurut Benni Sufka mengatakan bahwa mengenai penataan *buffet* yang dilakukan di restoran basil jika *occupancy low set up* an normal (220 pax) dan jika di atas 500 pax maka di *set up* di luar restoran. Menurut Chetrin mengenai hal penataan *buffet* jika 220 pax maka akan dibagi menjadi empat section, satu section yang berada ditengah berisi menu utama, section kedua yang berada di sebelah kiri berisi *nuddle* dan *pastry*, section ketiga sebelah kanan yang berisi *dessert* dan *soup*, dan section keempat di depan meja menu utama yang berisi minuman seperti jus, kopi

dan teh. Menurut Yonas Sara Lugistara mengatakan untuk hal penataan *buffet* pada restoran basil untuk saat ini langkah yang pertama kali dilakukan ialah menyiapkan segala keperluan seperti, piring-piring, sendok, gelas, dan tidak lupa untuk membersihkan *buffet* terlebih dahulu sebelum melakukan *set up* an di meja *buffet* agar tetap menjaga kebersihan restoran basil tersebut. Sedangkan menurut tamu Aston Kusnari mengatakan bahwa mengenai penataan *buffet* sudah bagus dan kebersihan yang ada pada meja *buffet* sudah sangat bersih karena karyawan yang ada di restoran basil sangat menjaga kebersihan pada restorannya.



Gambar 4.1.5 Meja Buffet

Pada penataan di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence
sesuai dengan yang dijelaskan oleh (Yilmaz, 2018) yang mengatakan bahwa penataan *buffet* merupakan tata letak atau menyusun dan menyiapkan

63
makanan dan minuman yang bisaa disajikan untu para tamu yang menginap dan hanya sekedar untuk makan saja.

Berdasarkan penjelasan dari informan yang telah diwawancarai maka dapat dijelaskan kembali bahwa penataan *buffet* harus dilakukan dengan melakukan persiapan terlebih dahulu dan baru melanjutkan untuk menyusun semua piring-piring, sendok, gelas yang dibutuhkan.

2. Bagaimana *Lay Out* atau Garis *Buffet* yang Ada di Restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence

Menurut Benni Sufka mengatakan bahwa *lay out* atau garis *buffet* yang digunakan di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence yaitu *lay out* memutar. Menurut Chetrin mengenai *lay out* atau garis *buffet* yaitu memutar, menu utama berada di *buffet* tengah, disebelah kiri berisi *nuddle* dan *pastry* dan kanan *buffet* yang berisi minuman seperti, kopi, teh, dan jus-jus. Menurut Yonas Sara Lugistara mengatakan *lay out* atau garis *buffet* posisi meja *buffet* memutar sehingga tamu melihatnya pun menjadi tertarik dan dipandang menjadi menarik. Sedangkan menurut Kusnari *lay out* atau garis *buffet* rapi bagus dan gampang di ambil ketika ingin mengambil makanan.

Pada *lay out* atau garis *buffet* di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence sesuai yang dijelaskan oleh (Clyne, 2015) yang mengatakan bahwa pada saat *lay out* atau garis *buffet* memudahkan untuk para tamu mengambil makanan dan minuman yang disediakan di restoran dan bisa

33

mengurangi antrian yang biasa terjadi sehingga tidak ada tamu yang mengantri.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari informan maka dijelaskan kembali bahwa *lay out* atau garis *buffet* yang ada di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence yaitu memutar sehingga menjadi menarik tamu yang ingin makan dan bisa memudahkan tamu untuk mengambil makanan yang disediakan oleh restoran basil.

3. Bagaimana Penataan Piring-piring di Restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence

Menurut Benni Sufka, Chetrin, Yonas Sara Lugistara mengatakan mengenai penataan piring-piring yang ada di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence sudah disesuaikan dengan area *buffet* yang telah disediakan oleh restoran Aston piring-piring nya ada yang di atas dan ada yang dibawah, jika tamu yang ada normal sekitar 220 pax maka piring yang ada diletakkan semuanya dibawah dan jika tamu diatas 220 pax sampai 500 pax maka piring yang ada diletakkan di atas juga. Susunan piring yang ada sudah disesuaikan dengan *occupancy* yang ada dan piring yang kurang di meja maka waiter/waiterss akan langsung menambahkan piring yang sudah berkurang.

Pada penataan piring-piring di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence sesuai yang dijelaskan oleh (Clyne, 2015) yang mengatakan bahwa penataan piring harus menyesuaikan dengan tampilan piring-piring atau susunan pada meja *buffet* juga harus rapi sehingga memudahkan para tamu untuk mengambil.

Berdasarkan penjelasan dari narasumber bisa disimpulkan kembali bahwa penataan piring disusun sesuai area *buffet* yang telah ada di restoran basil.

4. Apakah *Set Up buffet* nya berubah setiap hari

Menurut Benni Sufka dan Chetrin mengatakan bahwa *set up buffet* berubah ketika *occupancy* naik karena ada penambahan meja buffet diluar. Sedangkan menurut Yonas Sara Lugistara mengatakan mengenai perubahan itu biasa dilakukan satu bukan sekali.

Pada *set up buffet* yang ada di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence sesuai yang dijelaskan oleh (Suleman, 2019) yang mengatakan bahwa *set up* adalah tata letak pada meja *buffet*, penataan makanan dan minuman, seperti yang ada di restoran untuk membuat variasi dan anekaragam *set up an* yang dapat ditawarkan kepada tamu.

Berdasarkan penjelasan yang didapatkan saat wawancara bisa dijelaskan kembali bahwa *set up buffet* itu menyesuaikan *occupancy* yang ada

jika selama satu bulan *occupancy* masih normal maka dilakukan perubahan setiap sebulan sekali.

B. Operasional di Restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence

1. Bagaimana Operasional di Restoran Basil Aston Batam Hotel & Residence

Menurut Benni Sufka mengatakan bahwa mengenai operasional di restoran basil bahwa untuk operasional tidak ada kendala dan normal-normal saja karena *waiter* sudah terbiasa melakukan operasional di restoran basil. Menurut Chetrin mengenai hal operasional di restoran basil tidak ada kendala karena jadwal untuk *job desk* sudah dibagikan jadi *waiter* yang masuk setiap harinya sudah tau harus melakukan apa saja ketika masuk dan *incharge* dimana saja. Menurut Yonas Sara Lugistara untuk hal operasional di restoran basil yaitu makanan yang sudah sedikit dan di infokan ke *food checker* lalu terjadinya keterlambatan makanan dan menyebabkan kendala pada penyajian makanan.

Pada operasional di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence sesuai yang dijelaskan oleh (Desika Murdita Wulansari, 2019) yang mengatakan bahwa operasional adalah kerjasama⁴⁸ antara *food and beverage* dan *food and beverage product* untuk menciptakan suatu produk yang enak dan disukai oleh banyak tamu, begitu pula⁵⁶ pelayanan yang baik agar tamu yang datang merasa dilayani dengan baik oleh pelayanan⁵⁰ yang ada.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan informan maka dapat disimpulkan kembali bahwa operasional yang terjadi di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence tidak terjadi kendala karena sudah biasa melakukan operasional yang ada sehingga tidak ada terjadi kesalahan yang menyebabkan operasional yang kacau.

4.1.6 Analisis Data

Analisis data pada penelitian yang dipergunakan untuk melakukan pengabstrakan, pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, dan transportasi data kasar yang di dapatkan dari catatan-catatan lapangan. Pada proses ini menggunakan pilihan tentang relevan antara data dengan tujuan penelitian. Informasi yang di dapatkan dari lapangan masih bahan mentah yang diringkas, menyusun secara langsung, serta ditunjukkan hal-hal yang penting sehingga mudah mengendalikan.

1. Penataan *buffet breakfast* guna kelancaran operasional di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence.

Berdasarkan hasil temuan data yang di dapatkan dari penelitian, observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai penataan buffet breakfast guna kelancaran operasional di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1.6 Penataan ⁶ *buffet breakfast* guna kelancaran operasional di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence

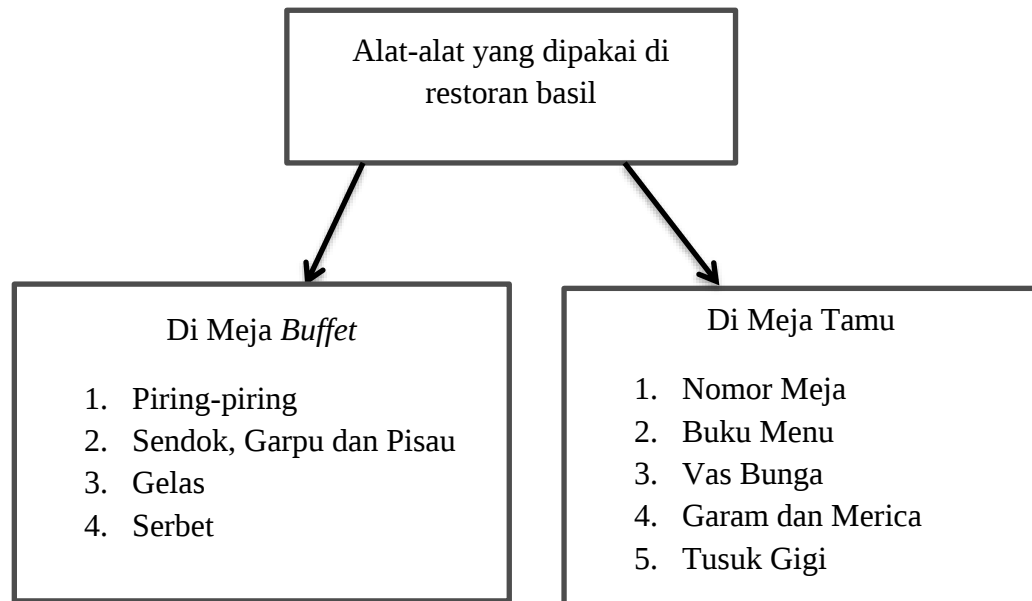
No	Sumber	Indikator Penataan		
		Garis Buffet	Penataan meja <i>buffet</i>	Penataan piring-piring
1.	Bapak Benni Sufka	√	√	√
2.	Chetrin	√	√	√
3.	Bapak Yonas Sara Lugistara	√	√	√
4.	Kusnari	√	√	√

Berdasarkan 4.1.6 diatas bawah tiga indikator penataan yang sama-sama banyak ditemukan seperti, garis *buffet*, penataan meja *buffet*, dan penataan piring-piring, yang didapatkan keterangan dari informan.

¹⁵ 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan data di atas, maka disimpulkan pembahasan penataan *buffet breakfast* guna kelancaran operasional di restoran basil ⁶ Aston Batam Hotel & Residence sebagai berikut:

Bagan 4.2 1 Nama Peralatan *Buffet*



Pada penataan *buffet breakfast* yang ada di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence dapat disimpulkan bahwa penataan akan dilakukan dari mulai persiapan seperti piring-piring, sendok, gelas dan alat lainnya yang dibutuhkan. Selain itu, jika *occupancy* diatas 220 pax sampai 500 pax maka akan di *set up* diluar restoran dan jika masih dibawah 220 pax maka akan di *set up* hanya didalam restoran saja. Bentuk *buffet* yang ada di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence yaitu memutar, yang dimana menu utama berapa ditengah meja buffet, sebelah kiri *nuddle* dan *pasrty*, dan kanan berisi minumsn seperti, kopi, teh, dan jus-jus.

Tabel 4.2 *Occupancy* dan Lokasi *Set Up*

No	Jumlah <i>Occupancy</i>	Lokasi <i>Set Up</i> di Aston
1.	220 pax	Didalam restoran basil
2.	500 pax	Didalam restoran basil hingga didepan restoran basil

Pada operasional di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence maka dapat disimpulkan bahwa operasional berjalan dengan lancar karena sebelum melakukan operasional karyawan sudah dibagikan *job desk* masing-masing sehingga sudah bisa saat melakukan operasional, karyawan bisa *menghandle* yang telah diberikan di *job desk* tersebut sehingga tidak akan terjadinya kesalahan yang fatal.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai penataan *buffet breakfast* guna kelancaran operasional di restoran basil Aston Batam Hotel & Residence, bisa diambil beberapa kesimpulan berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut:

Penataan *buffet breakfast* adalah susunan yang dilakukuan dimeja agar bisa menarik tamu. Usaha yang dilakukan oleh Aston Hotel & Residence untuk penataan *buffet breakfast* sudah menarik dan bagus. Penataan *buffet breakfast* sudah memudahkan tamu untuk mengambil peralatan makan dan minum yang telah disusun di meja *buffet* tersebut.

Operasional yang dilakukan oleh Aston Batam Hotel & Residence sudah menyesuaikan peraturan yang ada di restoran basil dan sesuai arahan. Dalam menjalankan operasional di restoran basil tidak mengalami kendala karena sudah terbiasa melakukan operasional.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan oleh penulis, maka penulis mendapati beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi penulis agar kedepannya bisa mencari judul terbaru guna menambah wawasan bagi pembaca.
2. Bagi Batam Tourism Polytechnic diharapkan dari proyek akhir ini peneliti selanjutnya bisa mengembangkan judul terbaru.
3. Bagi hotel diharapkan lebih memberikan variasi untuk penataan *buffet breakfast* agar tidak monoton.

● 59% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 55% Internet database
- Crossref database
- 49% Submitted Works database
- 18% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repository.unej.ac.id	10%
	Internet	
2	repository.unmuhjember.ac.id	5%
	Internet	
3	text-id.123dok.com	4%
	Internet	
4	eprints.unram.ac.id	3%
	Internet	
5	repository.uib.ac.id	3%
	Internet	
6	vitka on 2022-12-15	3%
	Submitted works	
7	ejournal.unsrat.ac.id	3%
	Internet	
8	materismk.my.id	2%
	Internet	

9	repository.ampta.ac.id	Internet	2%
10	id.wikipedia.org	Internet	1%
11	core.ac.uk	Internet	1%
12	eprints.walisongo.ac.id	Internet	1%
13	docplayer.info	Internet	1%
14	journal.akpardarmaagung.ac.id	Internet	1%
15	Politeknik Pariwisata Lombok on 2022-01-28	Submitted works	1%
16	123dok.com	Internet	1%
17	vitka on 2022-09-20	Submitted works	<1%
18	ejournal.goacademica.com	Internet	<1%
19	repo.unr.ac.id	Internet	<1%
20	repository.uksw.edu	Internet	<1%

21	uraiantugas.com	Internet	<1%
22	ejournal.bsi.ac.id	Internet	<1%
23	vitka on 2022-05-10	Submitted works	<1%
24	jurnal.undhirabali.ac.id	Internet	<1%
25	repository.umpalopo.ac.id	Internet	<1%
26	vitka on 2022-07-06	Submitted works	<1%
27	vitka on 2022-09-20	Submitted works	<1%
28	journal.ugm.ac.id	Internet	<1%
29	jurnal.um-palembang.ac.id	Internet	<1%
30	id.123dok.com	Internet	<1%
31	repository.uin-suska.ac.id	Internet	<1%
32	positori.usu.ac.id	Internet	<1%

33	repository.uinsu.ac.id	Internet	<1%
34	Trisakti University on 2016-04-25	Submitted works	<1%
35	media.neliti.com	Internet	<1%
36	Universitas Pendidikan Indonesia on 2020-05-14	Submitted works	<1%
37	repository.bsi.ac.id	Internet	<1%
38	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
39	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
40	repository.pnb.ac.id	Internet	<1%
41	Universitas Pendidikan Indonesia on 2016-03-15	Submitted works	<1%
42	University Of Tasmania on 2021-04-26	Submitted works	<1%
43	belajar-judulktidiii.blogspot.com	Internet	<1%
44	ummaspul.e-journal.id	Internet	<1%

45	eprints.iain-surakarta.ac.id	Internet	<1%
46	scribd.com	Internet	<1%
47	jurnal.unimed.ac.id	Internet	<1%
48	Universitas Merdeka Malang on 2021-08-13	Submitted works	<1%
49	vitka on 2022-09-05	Submitted works	<1%
50	Meyta Pritandhari , Wakijo. "Analisis Penggunaan Modul terhadap Kem..."	Crossref	<1%
51	Udayana University on 2020-01-01	Submitted works	<1%
52	lakilakibaru.or.id	Internet	<1%
53	repository.dinamika.ac.id	Internet	<1%
54	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
55	Universitas Muria Kudus on 2016-09-19	Submitted works	<1%
56	Universitas Nasional on 2022-08-12	Submitted works	<1%

57	adoc.tips	Internet	<1%
58	repository.ub.ac.id	Internet	<1%
59	vitka on 2022-04-13	Submitted works	<1%
60	Universitas International Batam on 2019-10-25	Submitted works	<1%
61	Universitas Merdeka Malang on 2021-08-30	Submitted works	<1%
62	Universitas Putera Batam on 2018-11-29	Submitted works	<1%
63	agusjengkol.blogspot.com	Internet	<1%
64	pdfcoffee.com	Internet	<1%
65	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2017-06-16	Submitted works	<1%
66	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
67	Universitas Pelita Harapan	Submitted works	<1%
68	rismanyadi.blogspot.com	Internet	<1%

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

vitka on 2022-12-15

Submitted works

100%

vitka on 2022-12-15

Submitted works

12%