

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan tempat yang sudah tidak asing didengar oleh telinga masyarakat, terutama bagi warga yang sering melakukan perjalanan ke luar negeri. Hotel merupakan suatu akomodasi yang menggunakan suatu bangunan untuk menyediakan inapan, pangan, dan juga jasa lainnya untuk umum, yang pengelolaannya dilakukan secara komersial (Hermawan dkk., 2018). Selain jasa penginapan, beberapa hotel juga dapat menyediakan bentuk jasa lain seperti *breakfast*. Pelayanan *breakfast* ini memiliki peran penting di hotel, dimana pelayanan ini dengan mudah menjadi titik acuan kepuasan bagi pelanggan hotel (Morantis, 2017).

Hotel yang menyediakan *breakfast* memiliki metode penyajian yang berbeda, ada yang berupa *buffet*, *a la carte*, *table d'hote*, *counter service*, dan berbagai bentuk lainnya. Diantara metode penyajian yang ada, ada tiga metode penyajian yang umum digunakan, yaitu metode *a la carte*, *buffet*, dan *table d'hote* (NCL Madiun, 2022). Pada kali ini penulis akan lebih memfokuskan ke dua metode yang lebih banyak diketahui masyarakat dan diterapkan di berbagai instansi, yaitu metode *a la carte* dan metode *buffet*.

Penulis pernah menyajikan *breakfast* dengan kedua metode tersebut pada sebuah restoran yaitu Restoran Prego pada K Gallery Hotel, dimana restoran ini menyajikan *breakfast* bagi pelanggan hotel dengan kedua metode tersebut. Tetapi penggunaan metode penyajian *breakfast* di restoran tersebut sering berganti-ganti, dimana terkadang *breakfast* disajikan dengan metode *a la carte*, tetapi keesokan harinya berubah menggunakan metode *buffet*. Dari masalah tersebut penulis mencari apakah ada alasan tertentu mengapa penggunaan metode *breakfast* di K Gallery Hotel sering berubah, dimana penulis harus melakukan penelitian mengenai kedua metode tersebut. Penelitian ini tentunya memerlukan perspektif dari beberapa pihak dari Restoran Prego selain penulis itu sendiri, sehingga penulis dapat mempelajari lebih bagaimana pendapat dari masing-masing pihak yang selama ini bekerja di Restoran Prego.

Tiap metode penyajian *breakfast* memiliki keunggulan dan tantangannya masing-masing, sehingga dapat mempengaruhi tingkat efektivitas kelangsungan *breakfast*. Menurut Gabi (2023), keunggulan dan tantangan penggunaan metode *a la carte* ada pada berikut:

Tabel 1.1 Keunggulan dan tantangan metode *a la carte*

<b>Keunggulan</b>	<b>Tantangan</b>
Menu <i>a la carte</i> dapat dipilih sesuai keinginan pelanggan, sehingga metode ini lebih fleksibel	Banyak bahan yang perlu dibeli dan dipastikan stoknya ada terus.
Suasana tempat makan lebih sunyi dan tenang, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan yang makan.	Perkiraan jumlah bahan yang akan digunakan susah untuk ditentukan karena pesanan yang tidak pasti.
Hidangan cenderung terlihat lebih menarik karena presentasi yang indah.	Tugas koki menjadi lebih banyak karena harus menyiapkan berbagai macam menu.
Setiap pelanggan dapat dipastikan untuk mendapat makanannya tepat waktu.	Koordinasi antara koki dan pelayan harus bagus untuk menyajikan makanan tepat waktu

Lalu menurut Davis (2018), keunggulan dan tantangan penggunaan metode *buffet* adalah:

Tabel 1.1 Keunggulan dan tantangan metode *buffet*

<b>Keunggulan</b>	<b>Tantangan</b>
Jumlah pelayan yang dibutuhkan lebih sedikit, sehingga dapat mengurangi biaya untuk mengupahi karyawan.	Pelanggan harus menunggu gilirannya untuk mengambil makanannya, jadi butuh waktu cukup waktu lama untuk semua pelanggan mendapatkan makanannya
Hemat biaya untuk memberikan berbagai macam variasi menu, sehingga dapat memenuhi kebutuhan tiap pelanggan.	Jumlah makanan yang perlu disediakan lebih banyak, sehingga akan menambah biaya produksi makanan.

Pelanggan dapat dengan mudah berbaur dan berinteraksi dengan pelanggan lainnya.	Sisa makanan sering kali harus dibuang setelah semuanya sudah dipersiapkan sepenuhnya.
Presentasi penataan dapat digunakan secara berkelanjutan, sehingga tidak diperlukan banyak tenaga untuk mengatur ulang tatanan <i>buffet</i> .	Mengisi ulang dan menjaga kebersihan <i>buffet</i> dapat menyusahkan bagi karyawan.

Dari pernyataan ini penulis menyatakan topik yang akan dibahas, yaitu mengenai efektivitas penyajian *breakfast a la carte* dan *buffet*. Dimana penelitian ini tentunya akan dilaksanakan di Restoran Prego, K Gallery Hotel yang beralamat Desa Duren Sewu Km No.3, Genengan, Durensewu, Kec. Pandaan, Pasuruan, Jawa Timur 67156.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis efektivitas penyajian *breakfast*, dimana metode yang lebih difokuskan adalah metode *a la carte* dan *buffet*. Di dalam analisis ini akan lebih melihat keefektifitasan metode tersebut dari segi efisiensi waktu, kebutuhan tenaga kerja, dan juga alur kerjanya Selain itu penulis juga mempertimbangkan apakah ada pengaruh juga dari jumlah pelanggan dan frekuensi metode mana yang lebih sering digunakan. Penulis berharap dari hasil penelitian ini dapat memberikan banyak informasi yang baru dan penting bagi pembaca, terutama mengenai metode pelayanan di restoran hotel.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dijabarkan diatas, maka penulis merumuskan

masalah: Bagaimana efektivitas penyajian *breakfast a la carte* dan *buffet* dalam hal efisiensi waktu, kebutuhan tenaga kerja, dan alur kerja di Restoran Prego di K Gallery Hotel?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis efektivitas penyajian *breakfast a la carte* dan *buffet* dalam hal efisiensi waktu, kebutuhan tenaga kerja, dan alur kerja di Restoran Prego di K Gallery Hotel.

### **1.4 Manfaat**

Dari tujuan yang telah didapat, penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, kampus, dan juga masyarakat, manfaat tersebut dapat dilihat pada berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis merupakan bentuk penjelasan mengenai kebermanfaatannya penelitian dalam pengembangan ilmu tentang studi tertentu (Badriyah, t.t.). Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

- 1) Menjadi landasan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.
- 2) Memberikan kontribusi mengenai perkembangan ilmu mengenai metode penyajian dalam restoran atau hotel.
- 3) Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai efektivitas penggunaan metode penyajian *breakfast*.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Selain manfaat teoritis yang tertera di atas, penelitian ini pun memiliki manfaat praktis juga. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

- 1) Manfaat bagi penulis:  
Penulis dapat memperluas pengetahuannya mengenai bentuk-bentuk penyajian *breakfast* dalam hotel, selain itu juga mendapat referensi mengenai efektivitasnya untuk dimanfaatkan kedepannya.
- 2) Manfaat bagi Kampus:  
Pihak kampus mendapat bentuk penelitian baru yang valid untuk dipelajari lebih lanjut dan menjadi referensi bagi mahasiswa yang berminat meneliti topik yang serupa.
- 3) Manfaat bagi Masyarakat:

Masyarakat yang akan menginap di K Gallery Hotel mendapat referensi seperti apa pelayanan restorannya, selain itu juga bisa menjadi referensi untuk masyarakat yang memiliki usaha dibidang perhotelan untuk diterapkan.