



## EFEKTIVITAS PENYAJIAN *BREAKFAST À LA CARTE* DAN *BUFFET* PADA RESTORAN HOTEL: STUDI KASUS DI PREGO K GALLERY HOTEL

\*Lorenz Egan Adi Dharma<sup>1</sup>, Bawa Mulyono Hadi<sup>2</sup>, Daniel Pandu Mau<sup>3</sup>,  
Achmad Taufiq<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Seni Kuliner, Akademi Sages, 67156, Indonesia

\*E-mail Korespondensi: [dharma\\_17xigegan@gmail.com](mailto:dharma_17xigegan@gmail.com)

---

### ABSTRAK

Layanan *breakfast* merupakan salah satu komponen penting dalam operasional restoran hotel karena berhubungan langsung dengan efisiensi pelayanan dan pengalaman tamu. Perbedaan metode penyajian *breakfast*, khususnya antara sistem *à la carte* dan *buffet*, menuntut pengelolaan yang tepat agar kualitas layanan tetap terjaga dalam berbagai kondisi operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas metode penyajian *breakfast à la carte* dan *buffet* dalam konteks operasional restoran hotel, serta mengidentifikasi implikasinya terhadap alur pelayanan dan pengalaman tamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus di Restoran Prego K Gallery Hotel. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan *breakfast*, wawancara dengan staf dan manajemen restoran, serta dokumentasi pendukung. Data dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan karakteristik operasional, efisiensi waktu pelayanan, dan distribusi beban kerja pada kedua metode penyajian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode *à la carte* unggul dalam pengendalian kualitas makanan dan personalisasi pelayanan, tetapi menghadapi keterbatasan efisiensi waktu pada kondisi volume tamu tinggi. Sebaliknya, metode *buffet* lebih efektif dalam melayani jumlah tamu yang besar dalam waktu terbatas, meskipun memerlukan pengawasan yang konsisten untuk menjaga kualitas dan tampilan hidangan. Penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas penyajian *breakfast* tidak bersifat absolut, melainkan kontekstual dan bergantung pada kondisi operasional restoran. Oleh karena itu, penerapan strategi penyajian yang adaptif menjadi kunci dalam menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan kualitas pengalaman tamu di restoran hotel.

**Kata Kunci:** Breakfast Service, À La Carte, Buffet, Restoran Hotel, Operasional Pelayanan

### ABSTRACT

*Breakfast service is one of the essential components of hotel restaurant operations, as it is directly related to service efficiency and guest experience. Differences in breakfast service methods, particularly between à la carte and buffet systems, require appropriate management to ensure that service quality is maintained under various operational conditions. This study aimed to analyze the effectiveness of à la carte and buffet breakfast service methods within the operational context of a hotel restaurant and to identify their implications for service flow and guest experience. This study employed a qualitative approach using a case study conducted at Prego Restaurant, K Gallery Hotel. Data were collected through direct observation of breakfast service operations, interviews with restaurant staff and management, and supporting documentation. The data were analyzed descriptively by comparing operational characteristics, service time efficiency, and workload distribution between the two service methods. The findings indicated that the à la carte method excelled in food quality control and service personalization but faced limitations in time efficiency under conditions of high guest volume. In contrast, the buffet method was more effective in serving a large number of guests within a limited time frame, although it required consistent supervision to maintain food quality and presentation standards. This study confirmed that the effectiveness of breakfast service methods is not absolute but contextual and highly dependent on restaurant operational conditions. Therefore, the implementation of adaptive service strategies is essential to maintaining a balance between operational efficiency and the quality of guest experience in hotel restaurants.*

**Keywords:** À La Carte, Breakfast Service, Buffet, Hotel Restaurant, Service Operations



## PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan bagian dari sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas layanan dalam membentuk pengalaman pelanggan. Persaingan yang semakin ketat mendorong hotel untuk tidak hanya menawarkan fasilitas fisik, tetapi juga pengalaman layanan yang konsisten dan bernilai bagi tamu. Dalam konteks ini, departemen *food and beverage (F&B)* memegang peranan strategis karena berkontribusi langsung terhadap kepuasan tamu sekaligus pendapatan hotel secara keseluruhan (Walker, 2021).

Salah satu layanan F&B yang paling sering berinteraksi langsung dengan tamu adalah layanan *breakfast*. Umumnya, *breakfast* menjadi fasilitas standar yang sudah termasuk dalam harga kamar dan sering kali menjadi pengalaman kuliner pertama yang dirasakan tamu selama menginap. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan makanan, khususnya pada waktu sarapan, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu, persepsi terhadap kualitas hotel, serta niat untuk melakukan kunjungan ulang (Pizam & Ellis, 1999; Kandampully et al., 2018). Oleh karena itu, pengelolaan layanan *breakfast* tidak dapat dipandang sebagai aktivitas rutin semata, melainkan sebagai bagian penting dari strategi pelayanan hotel.

Dalam praktik operasional, hotel menerapkan berbagai metode penyajian *breakfast*, dengan metode *à la carte* dan *buffet* sebagai dua pendekatan yang paling umum digunakan. Metode *à la carte* menekankan pelayanan individual, di mana tamu memesan menu sesuai preferensi masing-masing, sehingga memungkinkan personalisasi layanan dan kontrol kualitas yang lebih baik. Preferensi tamu terhadap pilihan menu, kecepatan pelayanan, dan pengalaman makan secara personal menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pada metode ini (Kivela et al., 2000). Sebaliknya, metode *buffet* menawarkan variasi menu yang lebih luas serta kemudahan akses bagi tamu, terutama pada kondisi tingkat hunian yang tinggi dan waktu pelayanan yang terbatas. Namun, metode ini menuntut pengelolaan operasional yang lebih kompleks, terutama dalam menjaga ketersediaan makanan, kualitas produk, dan kelancaran alur pelayanan (Davis et al., 2018).

Efektivitas penyajian *breakfast* tidak hanya diukur dari sudut pandang kepuasan tamu, tetapi juga dari kemampuan restoran hotel dalam mengelola sumber daya secara efisien. Efektivitas operasional mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan jumlah tenaga kerja, koordinasi antara dapur dan area pelayanan, serta kemampuan menjaga standar kualitas di tengah tekanan waktu yang tinggi (Jones & Robinson, 2012). Dalam konteks *breakfast*, tantangan ini menjadi semakin nyata karena layanan berlangsung dalam durasi yang relatif singkat dengan volume tamu yang datang hampir bersamaan. Pengelolaan tenaga kerja yang tidak tepat berpotensi menurunkan kualitas layanan dan meningkatkan beban kerja staf, sehingga berdampak pada pengalaman tamu secara keseluruhan (Wirtz et al., 2008).

Penelitian terdahulu terkait layanan restoran hotel umumnya lebih banyak menyoroti aspek kualitas makanan, kepuasan pelanggan, serta pengaruh layanan terhadap loyalitas tamu. Ryu & Han (2009) menekankan bahwa kualitas makanan, pelayanan, dan lingkungan fisik restoran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat berkunjung ulang pelanggan. Sementara itu, Davis et al. (2018) lebih menyoroti pengelolaan operasional restoran dari sudut pandang manajerial. Meskipun demikian, kajian yang secara spesifik membandingkan efektivitas metode penyajian *breakfast à la carte* dan *buffet* dalam satu konteks restoran hotel yang sama, khususnya ditinjau dari efisiensi waktu pelayanan, kebutuhan tenaga kerja, dan alur kerja operasional, masih relatif terbatas.

Restoran Prego yang berada di K Gallery Hotel menerapkan lebih dari satu metode penyajian *breakfast*, yaitu *à la carte* dan *buffet*, yang digunakan secara situasional sesuai dengan kondisi operasional dan karakteristik tamu. Penerapan dua metode ini dalam satu restoran yang sama memberikan peluang untuk mengkaji secara lebih mendalam perbedaan efektivitas masing-masing metode dalam praktik nyata. Hingga saat ini, kajian empiris yang membahas fenomena tersebut secara komprehensif dalam konteks restoran hotel masih jarang ditemukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penyajian *breakfast* dengan metode *à la carte* dan *buffet* di Restoran Prego K Gallery Hotel. Analisis difokuskan pada aspek efisiensi waktu pelayanan, kebutuhan tenaga kerja, serta alur kerja operasional restoran. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen hotel dalam menentukan strategi penyajian *breakfast* yang paling sesuai dengan kondisi operasional, sekaligus memperkaya kajian akademik mengenai manajemen layanan makanan dan minuman di industri perhotelan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis efektivitas penyajian *breakfast* dengan metode *à la carte* dan *buffet* di Restoran Prego, K Gallery Hotel. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman proses dan dinamika operasional layanan *breakfast*. Data dikumpulkan melalui observasi langsung selama jam operasional *breakfast*, wawancara semi-terstruktur dengan manajer restoran, staf dapur, dan staf pelayanan, serta dokumentasi yang berkaitan dengan jadwal operasional dan pembagian tugas staf. Objek penelitian adalah proses penyajian *breakfast*, dengan fokus analisis pada efisiensi waktu pelayanan, kebutuhan tenaga kerja, dan alur kerja operasional restoran. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles & Huberman (1994). Keabsahan data dijaga melalui triangulasi teknik dan sumber untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas temuan penelitian (Creswell & Poth, 2018).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Dinamika Operasional Penyajian *Breakfast* Metode *À la Carte***

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa metode *à la carte* memberi ruang yang luas bagi dapur dan staf pelayanan untuk menjaga kualitas hidangan dan layanan. Setiap menu disiapkan berdasarkan permintaan tamu, sehingga standar kematangan, tampilan, dan penyajian dapat dikontrol dengan lebih baik. Dalam praktiknya, kondisi ini membuat dapur tidak hanya berfungsi sebagai tempat produksi, tetapi juga sebagai penjaga kualitas utama selama layanan *breakfast* berlangsung. Temuan ini sejalan dengan Davis et al. (2018) yang menyatakan bahwa layanan *à la carte* unggul dalam hal personalisasi dan kontrol mutu karena tidak bergantung pada produksi massal.

Interaksi antara staf dan tamu juga menjadi ciri penting dari metode ini. Komunikasi yang terjadi selama proses pemesanan memungkinkan staf memahami preferensi tamu secara lebih spesifik. Bagi sebagian tamu, interaksi tersebut memberikan nilai tambah karena menciptakan suasana makan yang lebih personal dan terasa diperhatikan. Penelitian oleh Lashley (2015) menegaskan bahwa interaksi layanan yang bersifat personal merupakan salah satu elemen penting dalam membangun pengalaman *hospitality* yang bermakna bagi tamu.

Namun, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa keunggulan tersebut tidak terlepas dari tantangan operasional. Pada jam sarapan, ketika sebagian besar tamu datang dalam waktu yang hampir bersamaan, dapur menghadapi tekanan kerja yang cukup tinggi. Setiap pesanan

harus diproses secara individual, sehingga waktu tunggu berpotensi meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas metode *à la carte* sangat bergantung pada kapasitas dapur dan jumlah staf yang tersedia. Penelitian oleh Cousins et al. (2016) menyebutkan bahwa sistem layanan berbasis pesanan individual memerlukan perencanaan sumber daya yang matang agar tidak menurunkan kualitas layanan pada periode sibuk.

### **Efisiensi dan Tantangan Metode *Buffet* dalam Konteks Breakfast Hotel**

Berbeda dengan metode *à la carte*, metode *buffet* lebih menonjol dari sisi efisiensi pelayanan, terutama ketika restoran harus melayani tamu dalam jumlah besar. Berdasarkan temuan lapangan, alur pelayanan menjadi lebih cepat karena tamu tidak perlu menunggu proses pemesanan dan penyajian secara individual. Dari sudut pandang pengelola restoran, kondisi ini memudahkan pengaturan waktu pelayanan selama periode puncak *breakfast*. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Walker (2021) yang menyebutkan bahwa sistem *buffet* efektif digunakan untuk meningkatkan kapasitas layanan dalam waktu yang terbatas.

Metode *buffet* juga memungkinkan pembagian tugas yang lebih jelas antara dapur dan staf pelayanan. Dapur dapat fokus pada persiapan awal, sementara staf di area *buffet* bertanggung jawab pada pengawasan, pengisian ulang, dan kebersihan area sajian. Pola kerja ini cenderung lebih stabil dibandingkan metode *à la carte*. Temuan ini mendukung pendapat Powers & Barrows (2020) yang menyatakan bahwa *buffet* dapat meningkatkan efisiensi tenaga kerja jika diimbangi dengan pengaturan kerja yang jelas.

Meski demikian, efisiensi tersebut membawa tantangan tersendiri, terutama dalam menjaga konsistensi kualitas makanan sepanjang jam layanan. Pengaturan suhu, kesegaran, dan tampilan hidangan perlu terus diawasi agar standar kualitas tetap terjaga hingga akhir waktu *breakfast*. Jika pengawasan melemah, persepsi kualitas tamu dapat menurun, meskipun variasi menu dan kecepatan layanan tetap terjaga. Hal ini sejalan dengan temuan Kivela & Crofts (2006) yang menekankan bahwa persepsi kualitas *buffet* sangat sensitif terhadap tampilan dan kondisi makanan selama layanan berlangsung.

### **Analisis Perbandingan Efisiensi Waktu dan Beban Kerja**

Perbedaan karakteristik antara metode *à la carte* dan *buffet* tercermin jelas pada distribusi beban kerja dan efisiensi waktu pelayanan, sebagaimana dirangkum pada **Tabel 1**. Metode *à la carte* cenderung memusatkan beban kerja di dapur, terutama pada saat pesanan datang bersamaan. Sementara itu, metode *buffet* memungkinkan pembagian beban kerja yang lebih merata antara dapur dan area pelayanan.

**Tabel 1.** Perbandingan Efektivitas Penyajian Breakfast Metode *À la Carte* dan *Buffet*

<b>Aspek Perbandingan</b>	<b>Metode <i>À la Carte</i></b>	<b>Metode <i>Buffet</i></b>
Karakteristik Pelayanan	Berbasis pesanan individual	Pelayanan mandiri (prasmanan)
Efisiensi Waktu	Lebih lambat pada jam sibuk	Lebih cepat dan stabil
Beban Kerja Staf	Tinggi dan terpusat di dapur	Lebih tersebar
Alur Operasional	Kompleks dan fluktuatif	Lebih terstruktur
Kontrol Kualitas	Tinggi	Perlu pengawasan berkelanjutan
Interaksi Staf-Tamu	Intens	Terbatas
Kesesuaian Operasional	Okupansi rendah-sedang	Okupansi tinggi

Sumber: Hasil olahan peneliti (2024)

Temuan ini menguatkan pandangan Jones & Robinson (2012) bahwa efektivitas operasional restoran sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara metode pelayanan dan kapasitas sumber daya. Dalam konteks breakfast hotel, metode *buffet* lebih relevan untuk kondisi dengan keterbatasan waktu dan volume tamu yang tinggi, sedangkan metode *à la carte* lebih cocok diterapkan ketika jumlah tamu relatif terkendali. Pandangan serupa juga disampaikan oleh Harrington & Ottenbacher (2013), yang menekankan pentingnya kesesuaian strategi layanan dengan kondisi operasional restoran.

### **Implikasi Metode Penyajian terhadap Pengalaman dan Kepuasan Tamu**

Walaupun penelitian ini tidak mengukur kepuasan tamu secara kuantitatif, hasil wawancara menunjukkan bahwa persepsi tamu terhadap layanan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian metode penyajian dengan harapan mereka. Tamu yang mengutamakan kecepatan dan variasi menu cenderung merasa lebih nyaman dengan sistem *buffet*. Sebaliknya, tamu yang menghargai pelayanan personal dan kualitas penyajian lebih memilih metode *à la carte*.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Kivela et al. (2000) serta Ryu & Han (2009) yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan restoran dibentuk oleh kombinasi kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan pengalaman konsumsi secara keseluruhan. Selain itu, Namkung & Jang (2007) menambahkan bahwa persepsi kualitas layanan makanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan dan niat kunjungan ulang tamu restoran.

### **Strategi Adaptif dalam Pengelolaan Breakfast Hotel**

Salah satu temuan penting dari penelitian ini adalah penerapan metode penyajian secara situasional di Restoran Prego K Gallery Hotel. Manajemen tidak terpaku pada satu metode, melainkan menyesuaikan sistem penyajian dengan kondisi operasional dan volume tamu. Pendekatan ini menunjukkan adanya upaya untuk menjaga keseimbangan antara efisiensi dan kualitas layanan. Strategi tersebut sejalan dengan konsep fleksibilitas layanan yang dikemukakan oleh Kandampully et al. (2018), yang menekankan pentingnya kemampuan organisasi *hospitality* untuk beradaptasi terhadap perubahan permintaan. Dalam konteks operasional restoran hotel, fleksibilitas ini memungkinkan manajemen merespons dinamika tamu tanpa mengorbankan standar layanan yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada satu metode penyajian *breakfast* yang dapat dianggap paling unggul dalam semua kondisi. Metode *à la carte* dan *buffet* memiliki kelebihan dan keterbatasan yang saling melengkapi. Kontribusi utama penelitian ini terletak pada penegasan bahwa efektivitas penyajian *breakfast* harus dipahami secara kontekstual, dengan mempertimbangkan volume tamu, ketersediaan tenaga kerja, serta tujuan layanan restoran hotel. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat kajian sebelumnya mengenai manajemen layanan restoran hotel, tetapi juga memberikan gambaran praktis bagi pengelola hotel tentang pentingnya fleksibilitas metode penyajian dalam menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan kualitas pengalaman tamu.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan metode penyajian *breakfast à la carte* dan *buffet* di restoran hotel menghasilkan perbedaan efektivitas operasional dan pengalaman layanan pada berbagai aspek, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat satu metode penyajian yang unggul secara seragam dalam seluruh kondisi. Metode *à la carte* berkontribusi positif terutama dalam pengendalian kualitas makanan dan personalisasi pelayanan, sehingga mampu memperkuat pengalaman makan yang lebih individual tanpa mengurangi standar penyajian. Pada aspek

efisiensi waktu dan pengelolaan volume tamu, metode *buffet* menunjukkan kinerja yang lebih stabil, khususnya pada periode sarapan dengan tingkat kedatangan tamu yang tinggi. Sementara itu, aspek beban kerja dan alur operasional menegaskan pentingnya kesesuaian antara metode penyajian dan kapasitas sumber daya restoran. Metode *à la carte* cenderung meningkatkan tekanan kerja dapur pada jam sibuk, sedangkan metode *buffet* menuntut pengawasan yang konsisten untuk menjaga kualitas dan tampilan hidangan. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas penyajian *breakfast* sangat dipengaruhi oleh konteks operasional dan karakteristik tamu. Oleh karena itu, pengelolaan layanan *breakfast* perlu dilakukan secara adaptif dengan mempertimbangkan keseimbangan antara efisiensi operasional dan kualitas pengalaman tamu. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih lanjut hubungan antara metode penyajian *breakfast* dengan tingkat kepuasan dan loyalitas tamu secara kuantitatif, serta mengeksplorasi strategi pengelolaan layanan yang paling sesuai pada berbagai kategori hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cousins, J., Lillicrap, D., & Weekes, S. (2016). *Food and beverage service (9th ed.)*. Hodder Education.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.)*. Sage Publications.
- Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. S. (2018). *Food and beverage management (6th ed.)*. Routledge.
- Harrington, R. J., & Ottenbacher, M. C. (2013). Managing the culinary innovation process: The case of new product development. *Journal of Culinary Science & Technology*, 11(1), 4-18. <https://doi.org/10.1080/15428052.2012.754724>
- Jones, P., & Robinson, P. (2012). *Operations management in the travel industry (2nd ed.)*. CABI.
- Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding, and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 21-56. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0549>
- Kivela, J., & Crofts, J. C. (2006). Tourism and gastronomy: Gastronomy's influence on how tourists experience a destination. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 30(3), 354-377. <https://doi.org/10.1177/1096348006286797>
- Kivela, J., Inbakaran, R., & Reece, J. (2000). Consumer research in the restaurant environment, part 3: Analysis, findings and conclusions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(1), 13-30. <https://doi.org/10.1108/09596110010304984>
- Lashley, C. (2015). *Hospitality and hospitableness*. Oxford University Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.)*. Sage Publications.
- Namkung, Y., & Jang, S. (Shawn). (2007). Does food quality really matter in restaurants? Its impact on customer satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 387-409. <https://doi.org/10.1177/1096348007299924>
- Pizam, A., & Ellis, T. (1999). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7), 326-339. <https://doi.org/10.1108/09596119910293231>
- Powers, T., & Barrows, C. W. (2020). *Introduction to management in the hospitality industry (11th ed.)*. Wiley.
- Ryu, K., & Han, H. (2009). Influence of the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction and behavioral intention in quick-casual restaurants: Moderating

role of perceived price. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(3), 310-329. <https://doi.org/10.1177/1096348009350624>

Walker, J. R. (2021). *Introduction to hospitality management (8th ed.)*. Pearson Education.

Wirtz, J., Heracleous, L., & Pangarkar, N. (2008). Managing human resources for service excellence and cost effectiveness at Singapore Airlines. *Journal of Service Theory and Practice*, 18(1), 4-19. <https://doi.org/10.1108/09604520810842812>