

ABSTRAK

Sebagai salah satu bentuk usaha restoran di Bali, The Stones Hotel berusaha menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh peran coffee runner terhadap operasional breakfast di Hotel The Stones Legian, Bali. Penyajian kopi yang tidak maksimal mengakibatkan komplain dari tamu, misalnya kopi yang dingin saat sampai di meja tamu. Lalu saat tingkat hunian yang tinggi terutama saat operasional breakfast kopi menjadi hal yang penting saat breakfast karena kebanyakan tamu memesan kopi. Hotel The Stones Legian Bali menyediakan berbagai varian kopi, namun SDM yang dikerahkan sangat terbatas. Pada penelitian ini penulis melakukan observasi, wawancara dan studi dokumentasi untuk mengkaji bagaimana peran Coffee Runner untuk optimalisasi operasional breakfast dengan teknik penelitian yang digunakan adalah Teknik Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya Coffee Runner terbukti dapat meningkatkan operasional breakfast, pramusaji dapat fokus ke pekerjaan utama dan kualitas pelayanan dapat terjaga. Barista dapat bekerja lebih efisien dan fokus sehingga dapat mempertahankan kualitas kopi dan dapat meminimalisir keluhan tamu mengenai kopi. Selain itu dalam menjalankan tugasnya, Coffee Runner juga menemui hambatan, diantaranya: kelalaian pramusaji dalam mencatat orderan tamu. Coffee Runner (*Trainee*) mengalami kesulitan dalam menghafal table number. Kurangnya pengawasan staff terhadap kualitas kopi yang dibuat oleh Trainee, dan leader yang kurang memberikan arahan atau pelatihan pada trainee dalam penanganan produk kopi.

Kata Kunci : Peran Coffee Runner, Pelayanan Efektif