

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA ERA COVID-19
DI BASILICO RESTAURANT
PRAMA SANUR BEACH BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Linda Yunita

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA ERA COVID-19
DI BASILICO RESTAURANT
PRAMA SANUR BEACH BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
Ni Kadek Linda Yunita
NIM: 1915823055

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

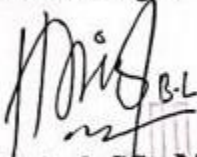
**PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA ERA COVID-19
DI BASILICO RESTAURANT
PRAMA SANUR BEACH BALI**

Oleh:
Ni Kadek Linda Yunita
NIM: 1915823055

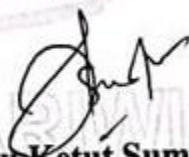
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,


Harisal, SS., M.Hum
NIP. 198410012018031001

Pembimbing II,


Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb
NIP. 197205072005012001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 19631228199010200



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 dibawah ini :

Nama : Ni Kadek Linda Yunita

NIM : 1915823055

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN BREAKFAST A’LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA ERA COVID-19
DI BASILICO RESTAURANT
PRAMA SANUR BEACH BALI”**

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.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI PADA ERA COVID-19 DI BASILICO RESTAURANT PRAMA SANUR BEACH BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk memaparkan Pelayanan *Breakfast A'la Carte Menu Oleh Pramusaji Pada Era Covid-19 Di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali*.

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 terimakasih 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. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

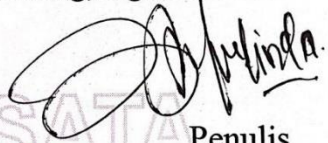
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Harisal, SS., M.Hum selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan Bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak I Gusti Bagus Surya Candra S. selaku *General Manager* di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi tentang Prama Sanur Beach Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak A.A Pt. Gede Arinata Putra selaku *Learning and Development Coordinator* di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk belajar serta memperoleh informasi untuk penulisan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Umanik Andayati selaku *Restaurant Manager* di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk belajar serta memperoleh informasi pendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Gst Agung Adhie Parwata selaku *Head Waiter/ss* di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan memperoleh informasi untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh staff Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

12. Bapak I Putu Suardana dan Ibu Ni Made Budiani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
13. Gede Bagas Ardinata serta teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Penulis memiliki harapan semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2022



Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan dan kegunaan penulisan	6
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Food & Beverage Departement.....	12
1. Pengertian Food & Beverage Departement.....	12
2. Fungsi Departemen food and baverage service.....	13
C. Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran.....	13
2. Jenis-Jenis Restoran	14
D. Pramusaji (<i>Waiter/waitress</i>).....	16
E. Menu.....	17
1. Pengertian menu	17
2. Fungsi Menu.....	17
3. Jenis-jenis Menu.....	17
F. Pengertian dan Jenis <i>Breakfast</i>	18
1. Pengertian <i>breakfast</i>	18
2. Jenis-jenis breakfast	19

G. Pelayanan (<i>Service</i>)	20
1. Pengertian pelayanan.....	20
2. Jenis-jenis Pelayanan.....	20
3. Tahapan Pelayanan.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Sejarah dan Lokasi Perusahaan	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas pada Prama Sanur Beach Bali.....	27
C. Struktur Organisasi.....	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Pelayanan <i>Breakfast A'la Carte</i> Menu oleh Pramusaji pada Era Covid-19 di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali	40
1. Tahap Persiapan	40
2. Tahap Pelaksanaan Operasional	44
3. Tahap <i>Closing Breakfast</i>	49
B. Kendala dalam Pelayanan <i>Breakfast A'la Carte</i> Menu dan Solusinya	50
BAB V PENUTUP.....	53
A. Simpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Prama Sanur Beach Bali	24
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4. 1 <i>Salt & Peper</i>	42
Gambar 4. 2 <i>Sugar</i>	43
Gambar 4. 3 <i>Cutleries pocket</i>	43
Gambar 4. 4 <i>Set-up table</i> sebelum tamu memesan makanan dan minuman	43
Gambar 4. 5 <i>Set-up table</i> setelah tamu memesan makanan dan minuman	44
Gambar 4. 6 Melakukan <i>clear-up</i>	48

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Spesifikasi Kamar	27

DAFTAR LAMPIRAN

Isi	Halaman
Lampiran 1. <i>Hand Sanitizer & Tissue Box</i>	57
Lampiran 2. Basilico Restoran.....	57
Lampiran 3. <i>Cashier</i>	58
Lampiran 4. <i>Captain Order</i>	58
Lampiran 5. <i>Guest List</i>	59
Lampiran 6. <i>A'la Carte Menu</i>	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan sebuah pulau kecil dengan destinasi wisata yang sangat terkenal di berbagai belahan dunia. Ibu kota provinsinya ialah Denpasar yang terletak di bagian selatan pulau ini memiliki pantai-pantai yang menawan yang sangat terkenal keindahannya dengan segala aktifitas dan gemerlap kehidupan malam yang meriah serta pesona alamnya yang tiada tara. Oleh karena itu, Bali dikenal dengan sebutan Pulau Dewata, Pulau Seribu Pura, atau Pulau Surga, karena di samping pantai-pantai Bali yang memang sudah sangat terkenal keindahannya, juga memiliki keindahan alam yang luar biasa dan lengkap, seperti gunung berapi, sawah yang bersusun (Terasering) seperti yang terdapat di Ceking dan Jatiluwih, serta keunikan seni budayanya dan berbagai hasil kerajinan tangan yang khas dari para pengrajinnya.

Pesatnya perkembangan pariwisata di Bali menyebabkan pemerintah dan masyarakat melakukan berbagai upaya untuk membangun akomodasi agar kegiatan pariwisata berjalan dengan baik. Pemerintah juga telah menjalin berbagai kerja sama dalam upaya membangun akomodasi penunjang kegiatan pariwisata berupa hotel, pusat perbelanjaan, *restaurant*, transportasi, dan objek-objek pariwisata yang dibangun sedemikian rupa untuk menarik wisatawan domestik ataupun mancanegara. Pembangunan ini juga dikarenakan peranan pariwisata sangat penting bagi negara terutama sebagai penghasilan devisa untuk negara.

Hotel adalah salah satu bagian dari akomodasi yang berperan sangat penting dalam kegiatan pariwisata, akomodasi hotel juga sangat penting dalam peningkatan devisa negara. Wisatawan tertarik berkunjung bukan hanya untuk melihat keindahan alam ataupun melihat budaya lokal saja, melainkan wisatawan yang datang juga dikarenakan oleh fasilitas dan pelayanan yang dimiliki oleh hotel. Wisatawan yang datang juga dikarenakan oleh fasilitas dan pelayanan yang dimiliki oleh hotel.

Prama Sanur Beach Bali Hotel merupakan hotel bintang lima di Bali yang terletak di sebelah Pantai Mertasari, Sanur yang merupakan salah satu tujuan paling populer di Bali. Jarak sekitar 20 kilometer dari Bandara Internasional Ngurah Rai Bali dan 5 kilometer dari pusat kota, Prama Sanur Beach Bali Hotel menawarkan akses mudah ke destinasi yang wajib dikunjungi di kota ini dan secara ideal terhubung oleh jalan tol baru di seberang Teluk Benoa. Hotel yang ramah lingkungan di Bali ini menyediakan 428 kamar yang dibatasi oleh pantai berpasir dan terletak di taman tropis subur seluas 7 hektar dengan pemandangan laut yang spektakuler. Berbagai layanan dan fasilitas termasuk kolam renang Splash Zone baru untuk keluarga, Lagoon Pool dengan Swim-up Bar, Pusat Olahraga Air, Spa, pantai pribadi dan pilihan tempat makan di *restaurant* seperti Basilico Italian Pavilion, Lada Restaurant, Tirta Restaurant, Bamboo Bar & Lounge, Prama Cafe & Lounge, dan Bima Stage Cultural Events, yang mencakup spesialisasi Italia, Indonesia, Asia, dan Internasional.

Prama Sanur Beach Bali Hotel memiliki beberapa departemen diantaranya Front Office, Housekeeping, Food & Beverage, Marketing and Sales, Accounting, Human Resources, Engineering, dan Security. Food & Beverage Department

merupakan salah satu *department* yang ada di Prama Sanur Beach Bali Hotel. Food & Beverage Department merupakan bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, *restaurant*, *banquet* dan sebagainya. Food & Beverage Department yang ada di Prama Sanur Beach Bali Hotel dibagi menjadi dua bagian, yaitu: food & beverage service, merupakan bagian yang bertugas menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di dalam kamar hotel, *restaurant* maupun *banquet* dan *food production*, merupakan bagian yang bertugas menangani penyiapan dan pengolahan semua jenis makanan dari *appetizer*, *soup*, *main course* sampai *dessert*.

Basilico merupakan *speciality restaurant* yang menyajikan resep klasik Italia dan hidangan khas daerah Indonesia dengan sentuhan dan penyajian modern. Basilico Restaurant juga dibuka untuk melayani *breakfast* di era covid-19. Pelayanan *breakfast* di Basilico Restaurant pada era Covid-19 sangat lengkap, Pramusaji diharuskan melakukan *taking order* dengan protokol kesehatan seperti masker, *hand gloves*, dan *face shield* pada saat menggunakan sistem *a'la carte menu* sehingga interaksi Pramusaji dengan tamu jauh lebih aman dan *higienis*. Pada saat melakukan *set-up* meja sebelum *breakfast* Pramusaji menambahkan *hand sanitizer* gel di atas meja untuk kebersihan dan sterilisasi kepada tamu. Ketika melaksanakan *serving breakfast* Pramusaji melakukan *serving* sambal atau saus karena Basilico Restaurant merupakan *restaurant* yang menyajikan makanan Indonesia dan Italia. *Set-up table* untuk *breakfast* lebih sederhana tanpa *wine glass* dan tidak ada *pouring ice water*, karena untuk meningkatkan penjualan makanan dan minuman sehingga *pouring ice water* tidak

dilakukan. Terdapat perbedaan waktu operasional antara sebelum dan selama pandemi Covid-19. Sebelum pandemi, Basilico restaurant dibuka untuk *breakfast* dari 06.00 pagi sampai 14.00 siang dan selama masa pandemi Basilico restaurant buka dari jam 06.00 sampai 10.30 pagi.

Pelayanan *breakfast* di Basilico Restaurant menggunakan *a'la carte menu* yang dilakukan pada saat *accoupancy* di atas 5%. *A'la carte menu* merupakan susunan menu dengan setiap makanan yang dicantumkan disertai dengan harganya tersendiri, sehingga dengan *a'la carte menu* tamu dapat memilih makanan yang sesuai dengan selera mereka dan Pramusaji juga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Pramusaji memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan, terutama memberikan pelayanan dengan *a'la carte menu* pada Basilico Restaurant. Pramusaji harus memberikan pelayanan yang profesional dan ramah kepada tamu sesuai dengan SOP yang berlaku di hotel tersebut, sehingga membuat tamu merasa betah dan nyaman saat makan di *restaurant*.

Bencana Covid-19 sudah menghentikan pariwisata Bali yang berimplikasi pada roda perekonomian Bali dan juga pendapatan lokal dan provinsi. Krisis pariwisata ini membutuhkan kebijakan dan tindakan yang cepat dan nyata untuk memulai kembali dan memulihkan pariwisata Bali sehingga dapat menghidupkan denyut nadi industri pariwisata di Bali selama pandemi ini. Berpergian selama pandemik tidak lepas dari ancaman penyebaran Covid-19 padahal pengelola destinasi wisata telah melengkapi fasilitas kebersihan dan penunjang kesehatan serta menerapkan standar protokol

kesehatan seperti mengukur suhu tubuh, mencuci tangan, menggunakan masker, dan menjaga jarak antar wisatawan. Dengan kata lain, berlibur saat pandemi berbeda dengan berlibur sebelum wabah Covid-19 karena pengalaman yang didapat tidak bisa sepenuhnya menyegarkan pikiran wisatawan melalui kegiatan wisata mereka dan mereka dihantui oleh rasa takut akan terpapar Covid-19 ketika mereka berada di tujuan wisata bersama dengan wisatawan asing lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Breakfast A’la Carte* Menu oleh Pramusaji pada Era Covid-19 di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di bahas dalam laporan tugas akhir ini antara lain:

1. Bagaimanakah pelayanan *breakfast a’la carte menu* oleh Pramusaji pada Era Covid-19 di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan *breakfast a’la carte menu* oleh Pramusaji pada Era Covid-19 di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali dan solusinya?

C. Tujuan dan kegunaan penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas adapun tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Tujuan:
 - a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *breakfast a'la carte menu* pada Era Covid-19 oleh Pramusaji di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali.
 - b. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi dalam pelayanan *breakfast a'la carte menu* oleh Pramusaji pada Era Covid-19 di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali dan memberikan solusi yang terbaik.
2. Kegunaan:
 - a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Dapat menambahkan ilmu pengetahuan serta wawasan yang lebih luas.
 - 3) Menerapkan ilmu yang di dapat di perkuliahan dan mengkombinasikan teori maupun praktik di perkuliahan dengan keadaan di industri.
 - b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai tambahan referensi dan tidak menutup kemungkinan perkembangan ilmu baru di industri pariwisata dan ilmu tersebut dapat digunakan sebagai tambahan dalam teori maupun praktik mahasiswa di kampus.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan yang dapat memberikan masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan *breakfast a'la carte menu* di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali Hotel, sehingga pelayanan menjadi lebih baik khususnya dalam bidang *Food and Beverage Service*.

D. Metode Penulisan

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan terlibat secara langsung dalam kegiatan pelayanan *breakfast a'la carte menu* oleh Pramusaji pada Era Covid-19 di Basilco Restaurant, Prama Sanur Beach Bali Hotel.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai atau bertanya langsung kepada training manager, outlet manager dan staff atau Pramusaji senior di Basilico Restaurant terkait pelayanan *breakfast a'la carte menu* pada Era Covid-19 di Basilico Restaurant

c. Studi Kepustakaan

Metode Kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, jurnal, majalah dan koran yang berkaitan dengan pelayanan *breakfast*

a'la carte menu oleh Pramusaji yang di ambil dari perpustakaan, internet, dan hotel itu sendiri.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, merupakan cara dalam menganalisis data yang diperoleh dengan memaparkan dan menguraikan mengenai pelayanan *breakfast a'la carte menu* oleh Pramusaji di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali Hotel untuk kemudian dapat ditarik kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik yang digunakan yaitu Teknik formal, teknik formal merupakan teknik penyajian yang digunakan penulis dalam bentuk narasi yang menyajikan semua data secara jelas dan benar sesuai dengan pelayanan *breakfast a'la carte menu* oleh Pramusaji pada Era Covid-19 di Basilico Restaurant di Prama Sanur Beach Bali Hotel. Teknik Informal yaitu, teknik penyajian yang digunakan penulis dalam bentuk bagan maupun tabel menjelaskan mengenai pelayanan *breakfast a'la carte menu* oleh Pramusaji di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali Hotel.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang pelayanan *breakfast a'la carte menu* oleh pramusaji pada era Covid-19 di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali, maka penulis dapat simpulkan beberapa langkah dalam pelayanan *breakfast a'la carte*, dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu:

1. Tahap persiapan

Persiapan untuk *breakfast a'la carte* di Basilico Restaurant, Prama Sanur Beach Bali dilakukan oleh *morning shift*, pramusaji harus sudah berada di *restaurant* pada pukul 06.00 WITA. Persiapan yang dilaksanakan oleh pramusaji yaitu: Persiapan diri dan Persiapan operasional.

2. Tahap pelaksanaan operasional

Pelayanan untuk *breakfast a'la carte* dilaksanakan mulai pada saat tamu tiba di *restaurant* untuk menikmati hidangan makanan dan minuman sampai dengan tamu meninggalkan *restaurant*. Adapun standar pelayanan antara lain:

- a. *Welcoming the guest or greeting the guest.*
- b. *Asking for room number.*
- c. *Escort the guest.*

- d. *Taking order.*
 - e. *Prepare cutleries food the guest.*
 - f. *Serving drink.*
 - g. *Serving food.*
 - h. *Taking care of guest satisfaction.*
 - i. *Clear-up.*
 - j. *Billing.*
 - k. *Thanking the guest.*
3. Tahap *closing breakfast*

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan upaya dalam meningkatkan pelayanan *breakfast a'la carte* di Basilico Restaurant yaitu sebagai berikut:

1. Karena sering terjadi kekurangan waktu saat melakukan *set up* atau *prepare cutleries*, maka sebaiknya pramusaji secara rutin mengecek jumlah peralatan yang terbatas seperti *cutleries (tea spoon)* dan segera mengangkat peralatan yang sudah kotor lalu membawanya ke *steward* dan dapat langsung dibersihkan serta melakukan *refill* kembali agar dapat siap di pergunakan untuk melayani tamu. Dengan hal tersebut dapat berguna dengan efektif dalam melayani tamu. Sebaiknya pihak *management restaurant* dapat menambah jumlah peralatan yang terbatas sehingga tidak menghambat kegiatan pelayanan *breakfast a'la carte* kepada tamu.

2. Karena dalam melakukan pelayanan di masa pandemi pastinya sering terjadi *miss-communicatin* antara tamu dengan pramusaji yang disebabkan karena jarak, maka pihak outlet restaurant manager dapat membantu memperhatikan tamu yang jaraknya begitu jauh dengan pramusaji lainnya dan belajar memahami bahasa tubuh atau perhatikan gaya komunikasi tamu, sekaligus menjadi pendengar yang baik untuk tamu agar tidak terjadi misscommunication lagi di dalam operasional.
3. Karena sering terjadi kesalahpahaman antara pramusaji dengan tamu yang tidak berbahasa Inggris, maka pihak hotel hendaknya memberikan pelatihan-pelatihan dalam berbahasa asing dan diutamakan bahasa yang mengacu pada bidang pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmudjo, H. Marsum Widjojo. Fauziah, Hj. Siti. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: C.V.
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Damayanti, Dra Ida Ayu Werdika. 2012. *Buku Ajar Pengantar Hotel Dan Restoran*: Denpasar : Politeknik Negeri Bali.
- Marsum, W. A. 2016. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Martino, I Wayan, 2019. *Pelayanan Room Service Oleh Waiter*. Jimbaran: Tugas Akhir Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Oka, I Made Darma, dan Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional* . Denpasar : Paramita.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel.
- Pratomo, V. (2017). *Pentingnya Variasi Hidangan Breakfast Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Horison Ultima* . Malang: Pesona Jurnal.