

# **TUGAS AKHIR**

## **PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST DI ERA NEW NORMAL OLEH PRAMUSAJI PADA SUGARSAND RESTAURANT DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Putu Shintya Jashinta Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST  
DI ERA NEW NORMAL OLEH PRAMUSAJI  
PADA SUGARSAND RESTAURANT  
DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :  
**Putu Shintya Jashinta Dewi**  
**NIM 1915823158**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST  
DI ERA NEW NORMAL OLEH PRAMUSAJI  
PADA SUGARSAND RESTAURANT  
DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

Oleh  
**Putu Shintya Jashinta Dewi**  
NIM 1915823158

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II.

**Dra. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par**  
NIP. 196405011990112001

**Drs. I Nyoman Kanca, M.Par**  
NIP. 196012311990111001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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 di bawah ini :

Nama : Putu Shintya Jashinta Dewi  
NIM : 1915823158  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN A’LA CARTE BREAKFAST DI ERA NEW NORMAL  
OLEH PRAMUSAJI PADA SUGARSAND RESTAURANT  
DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH”**

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.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



Putu Shintya Jashinta Dewi  
NIM : 1915823158  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST DI ERA NEW NORMAL OLEH PRAMUSAJI PADA SUGARSAND RESTAURANT DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* di Era *New Normal* Oleh Pramusaji Pada *Sugarsand Restaurant* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

Pada proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bslu yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
6. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Bapak Andreas Bergel selaku General Manajer di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Made Suarta selaku Training Manajer di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Gede Arya Lantara selaku Outlet Manajer di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak I Gusti Ngurah Suma selaku Supervisor *Food and Beverage Service* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.

11. Kakak I Gusti Trian Tika Widiaputra, S.Tr.Par selaku Leader di Sugarsand Restaurant yang telah memberikan informasi tentang pelayanan *A'la Carte Breakfast*
12. Seluruh staf Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Nengah Sumantra dan Ibu Ni Ketut Etayani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Politeknik Negeri Bali, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

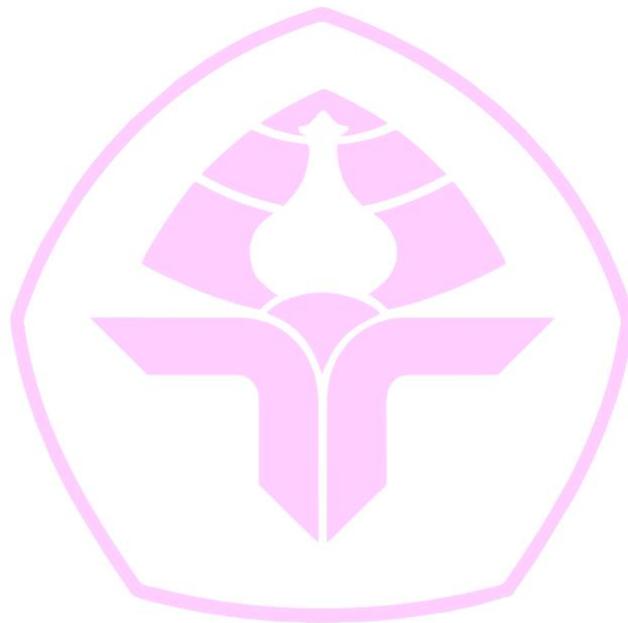
<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1... Tujuan Penelitian.....	5
2. Kegunaan Peneliti.....	6
D. Metode Penulisan .....	7
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metodologi dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel .....	9
2. Klasifikasi Hotel .....	9
B. Pengertian dan Klasifikasi Restoran .....	12
1. Pengertian Restoran .....	12
2. Klasifikasi Restoran .....	12
C. Pengertian dan Persyaratan Pramusaji .....	15
1. Pengertian Pramusaji.....	15
2. Persyaratan Pramusaji .....	16
D. Pengertian dan Jenis-Jenis Menu .....	17
1. Pengertian Menu .....	17
2. Jenis-Jenis Menu .....	18
E. Pengertian Pelayanan dan Jenis-Jenis Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan .....	19

2. Jenis-Jenis Pelayanan .....	20
F. Pengertian dan Jenis-Jenis Breakfast .....	23
1. Pengertian Breakfast .....	23
2. Jenis-Jenis Breakfast .....	23
G. Pengertian Era New Normal .....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>26</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	26
1. Lokasi Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	26
2. Sejarah Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	29
1. Bidang Usaha Penyewaan Kamar .....	30
2. Bidang Usaha Penjualan Makan dan Minum .....	34
3. Bidang Usaha Gathering dan Event .....	37
4. Bidang Usaha Kebugaran .....	38
C. Fasilitas Hotel .....	39
D. Struktur Organisasi .....	41
1. Struktur Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	42
2. Tugas dan Tanggung Jawab .....	42
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> di Era <i>New Normal</i> Oleh Pramusaji Pada Sugarsand <i>Restaurant</i> di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	47
1. Tahap Persiapan .....	48
2. Tahap Pelaksanaan .....	52
3. Tahap Akhir.....	59
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi Pramusaji dalam Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> di Era <i>New Normal</i> pada Sugarsand <i>Restaurant</i> di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
A. Simpulan .....	63
B. Saran.....	65

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

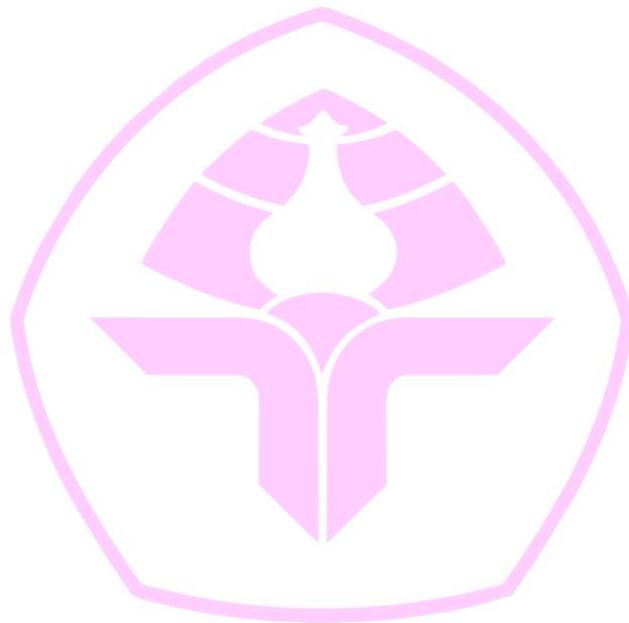
Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	26
Gambar 3.2 Sava Spa .....	38
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food & Beverage Service Departement.....	42



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis Kamar di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	30



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Uniform* pada Sugarsand Restoran

Lampiran 2 : *Set up jam* dan *sugar bowl* di meja saat *breakfast*

Lampiran 3 : Menu *breakfast* pada Sugarsand restoran

Lampiran 4 : *Captain Order*

Lampiran 5 : Input Pesanan ke *Micros*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain, baik yang dilakukan secara kelompok, usaha ataupun perorangan dengan berfokus kepada tempat destinasi pariwisata seperti pegunungan, pantai, tempat budaya, dan desa wisata dimana dengan potensi alam dan budaya yang dimiliki dapat mendukung destinasi tersebut sehingga membuat tempat tersebut menjadi menarik. Fasilitas seperti hotel, restoran, *guest house* dan yang lainnya merupakan fasilitas pendukung untuk menunjang terjadinya pariwisata. Industri pariwisata memiliki peranan penting bagi masyarakat disekitar destinasi karena dapat meningkatkan ekonomi masyarakat berupa peluang kerja. Salah satu destinasi pariwisata yang saat ini ramai dikunjungi oleh wisatawan adalah Pulau Bali.

Bali memiliki kekayaan alam yang patut untuk dibanggakan karena memiliki keunikan baik berupa keindahan alam maupun adat istiadatnya, sehingga menarik minat wisatawan untuk mengunjunginya. Bali juga merupakan primadona pariwisata karena terkenal memiliki sebagai daerah tujuan wisata yang lengkap dan terpadu memiliki banyak sekali tempat-tempat wisata yang menarik, antara lain adalah pantai, sawah, kawasan pegunungan dan juga air terjun. Adapun kebutuhan dari wisatawan selama tinggal yaitu akomodasi, restoran, transportasi,

dan fasilitas pariwisata lainnya. Agar wisatawan bisa tinggal lebih lama disuatu destinasi maka dibutuhkan sebuah akomodasi, seperti dibangunnya hotel.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bangunan untuk jasa pelayanan penginapan bagi masyarakat umum yang melakukan perjalanan jauh dan dikelola secara komersil. Hotel juga merupakan sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyediaan makan dan minum dengan syarat melakukan pembayaran.

Berbeda dengan situasi tahun-tahun sebelumnya dimana pariwisata sangat pesat perkembangannya, kondisi pariwisata 2 tahun belakangan ini sangatlah menurun drastis semenjak terdeteksinya *covid-19* yang menyerang seluruh dunia termasuk di Bali. Hal ini berdampak pada pariwisata seperti banyak hotel yang tutup serta *occupancy* kamar hotel di Bali turun. Kini Bali akan segera pulih serta berjuang untuk bangkit dan saat ini Bali sudah memasuki era *new normal*. Era *new normal* adalah masa dimana masyarakat dituntut menggunakan kebiasaan baru. Ini salah satu cara mengatasi penyebaran penyakit ke masyarakat luas, yang membuat masyarakat harus membiasakan cara baru untuk beraktifitas. Kebiasaan baru yang harus di lakukan seperti hidup bersih dengan mencuci tangan, hal tersebut menjadi sangat diwajibkan di era *new normal* ini.

Di era *new normal* setiap orang wajib mengikuti protokol kesehatan yang ketat seperti menggunakan masker saat berpergian, menjaga jarak dan menghindari kerumunan. Hal itu juga wajib dilakukan ketika seseorang pergi ke hotel ataupun ke restoran. Adapun salah satu contoh hotel bintang lima yang ada

di Bali yang masih beratahan di masa *covid-19* ini adalah *Hotel Indigo Bali Seminyak Beach*.

Hotel Indigo Bali Seminyak Beach merupakan salah satu hotel bintang lima, yang terletak di Seminyak, Bali. Lokasi hotel ini di Jalan Camplung Tanduk, No.10, Seminyak. Hotel ini menyediakan 270 *rooms & suite* dan 19 *villa*. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach memiliki beberapa department seperti, Front Office Departement, Sales & Marketing Departement, Housekeeping Departement, Finance Departement, Human Resorce Departement, Security Departement, Engineering Departement, dan Food and Beverage Departement. Masing-masing department memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Food and Beverage Departement merupakan salah satu department yang memiliki peran penting dalam penyediaan makanan dan minuman bagi tamu. Ruang lingkup kerja department ini antara lain : *bar*, *kitchen* dan *service* yang tentunya memiliki tugas yang berbeda-beda. *Bar* memiliki tugas untuk menyiapkan minuman bagi tamu, *kitchen* memiliki tugas membuat makanan, dan *service* memiliki tugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Hotel ini juga memiliki 1 *Spa*, 2 *bar*, 1 *coffee shop* untuk tempat bersantai dan menikmati berbagai jenis kopi, memiliki 3 *meeting rooms*, dan juga memiliki 3 *restaurants*.

*Sugarsand Restaurant* merupakan salah satu *restaurant* yang dimiliki oleh Hotel Indigo Bali Seminyak. Restaurant ini terletak tepat di tepi pantai Seminyak sehingga banyak tamu dari luar hotel maupun dari dalam hotel datang ke restaurant ini disamping untuk menikmati makanan dan minuman juga untuk menikmati keindahan pemandangan pantai seminyak dari *Sugarsand Restaurant*.

*Sugarsand restaurant* menyediakan sajian *Japanese Fusion Food* yang terinspirasi dari *Nikkei*. *Nikkei* adalah kombinasi makanan *Japanese* dan *Perupian* (*Amerika Selatan*). *Restaurant* ini buka pukul 07.00 AM-11.00 PM. *Sugarsand restaurant* sempat tutup beberapa tahun terakhir karena meningkatnya *covid-19* yang membuat *occupancy* hotel menurun. Namun, di era *new normal* ini *Sugarsand restaurant* sudah kembali beroperasi dengan tetap menerapkan protokol kesehatan seperti, mencuci tangan, menggunakan hand sanitizer, menjaga jarak, dan menggunakan masker sebelum memasuki area *restaurant*. *Restaurant* ini melayani *breakfast*, *lunch* maupun *dinner*. Namun, *breakfast* di *Sugarsand Restaurant* ini berbeda dengan *restaurant* lain yang sebagian besar menggunakan *buffet breakfast* tetapi *Sugarsand restaurant* memberikan pelayanan *a'la carte breakfast*. Untuk *breakfast* di *restaurant* ini dimulai pukul 07.00 AM – 11.00 AM.

*A'la carte breakfast* adalah sistem pelayanan sarapan pagi dimana tamu tersebut dapat memesan makanan ataupun minuman yang ada di *menu* sesuai keinginan tamu tersebut dan juga sudah disertai daftar harga per item. Kelebihan dari sistem *a'la carte* ini adalah pramusaji akan lebih banyak berinteraksi dengan tamu terutama dalam menjelaskan makanan yang ada di *menu*, sehingga tamu merasa lebih diperhatikan.

Pelayanan *a'la carte breakfast* di era *new normal* saat ini cukup berbeda dengan pelayanan *a'la carte breakfast* sebelum ditetapkannya era *new normal*. Pelayanan *a'la carte breakfast* pada era *new normal* menggunakan protokol kesehatan yang telah ditentukan oleh daerah maupun pemerintah. Banyak perubahan yang terjadi pada era *new normal* ini terutama pada pelayanan *a'la*

*carte breakfast* dimulai dengan pengecekan suhu ketika memasuki *restaurant*, menggunakan *handsanitizer*, adanya pengurangan kapasitas meja, pramusaji harus menggunakan *handglove* saat melayani tamu, semua *cutleries* dimasukkan ke dalam *pocket napkin*, dan *set up* meja untuk *breakfast* yang sebelum masa pandemi di *set up* lengkap, berbeda dengan era *new normal* yang dimana meja di *set up* ketika tamu sudah duduk di meja.

Perbedaan inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengangkat judul "Pelayanan *A'la Carte Breakfast* Oleh Pramusaji di Era *New Normal* pada *Sugarsand Restaurant* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *a'la carte breakfast* di era *new normal* oleh pramusaji pada *Sugarsand restaurant* di *Hotel Indigo Bali Seminyak Beach*?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte breakfast* di era *new normal* oleh pramusaji pada *Sugarsand Restaurant* di *Hotel Indigo Bali Seminyak Beach* dan bagaimana mengatasinya?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk menjelaskan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* di *Era New Normal* oleh Pramusaji pada *Sugarsand restaurant* di *Hotel Indigo Bali Seminyak Beach*.
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan *A'la Carte Breakfast* di *Era New Normal* oleh Pramusaji pada *Sugarsand restaurant* di *Hotel Indigo Bali Seminyak Beach* dan cara mengatasinya.

## 2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa  
Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai pembandingan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali  
Sebagai bahan referensi serta informasi mengenai pelayanan *a'la carte breakfast* di *era new normal* khususnya bagi mahasiswa yang ingin menyusun Tugas Akhir di Jurusan Pariwisata dan untuk menambah informasi dalam proses belajar mengajar.
- c. Bagi Perusahaan  
Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang khususnya tentang Pelayanan *A'la Carte Breakfast* di *Era New Normal* oleh Pramusaji pada *Sugarsand restaurant* di *Hotel Indigo Bali Seminyak Beach*.

## **D. Metodologi Penelitian**

### **1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Metode Observasi**

Merupakan suatu metode pengumpulan data dengan belajar, mengamati, dan melibatkan diri sendiri untuk terjun secara langsung dalam Pelayanan *A'la Carte Breakfast* di *Era New Normal* oleh Pramusaji pada *Sugarsand restaurant* di *Hotel Indigo Bali Seminyak Beach*. Metode ini dibantu dengan pengambilan gambar ataupun dengan mencatat.

#### **b. Wawancara**

Merupakan suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada *leader* yang memiliki kemampuan di bidang pelayanan *a'la carte breakfast* untuk mendapatkan informasi.

#### **c. Metode Kepustakaan**

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari referensi tentang *Food and Beverage Service* dari Tugas Akhir para alumni Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan dengan membaca buku-buku yang berhubungan dengan Pelayanan *A'la Carte Breakfast* di *Era New Normal*.

### **2. Metodologi dan Teknik Analisis Data**

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu menguraikan atau memaparkan masalah dengan

menggunakan data-data yang didapat di lapangan yaitu di *Hotel Indigo Bali Seminyak Beach*.

### **3. Metodologi dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

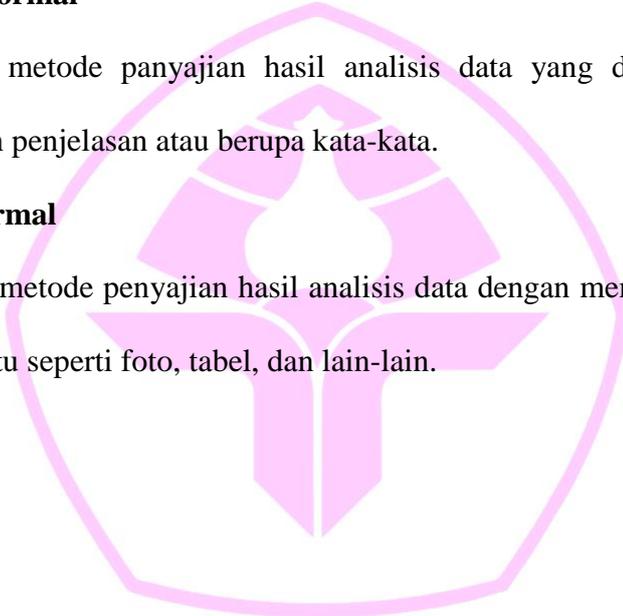
Dalam penyajian hasil analisis data digunakan kombinasi metode informal dan metode formal yang penulis gunakan sebagai berikut:

#### **Metode Informal**

Merupakan metode penyajian hasil analisis data yang dilakukan dengan memberikan penjelasan atau berupa kata-kata.

#### **Metode Formal**

Merupakan metode penyajian hasil analisis data dengan menggunakan tanda-tanda tertentu seperti foto, tabel, dan lain-lain.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di era *new normal* pada Sugarsand restoran di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, antara lain:

##### 1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan ini terdiri dari tahap persiapan diri dan tahap persiapan membuka restoran. Tahap persiapan diri ini dilakukan oleh pramusaji sebelum memulai melakukan pelayanan *a'la carte breakfast* yang bertujuan untuk menjaga penampilan dan kebersihan pramusaji saat melakukan pelayanan *a'la carte breakfast*. Kemudian akan ada tahap persiapan membuka restoran yang dimana pramusaji harus tiba 15 menit sebelum pelayanan *a'la carte breakfast* dimulai.

##### 2. Tahap Pelaksanaan

Tahap saat memberikan pelayanan *a'la carte breakfast* pada Sugarsand restoran yang dimulai dari *welcoming and greeting the guest* hingga mengucapkan terima kasih kepada tamu saat tamu tersebut sudah selesai *breakfast*. Di tahap ini pramusaji akan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu yang akan memberikan kesan yang membuat tamu tersebut datang kembali.

### 3. Tahap Akhir

Pelayanan *breakfast* di Sugarsand restoran di tutup pukul 11.00 AM dan *last order* pukul 10.45 AM, apabila *breakfast* akan segera tutup, pramusaji akan memberitahukan kepada tamu bahwa *breakfast* akan segera tutup dan apakah tamu tersebut ingin memesan minuman atau makanan lagi. Dan akan melakukan persiapan untuk *lunch*.

Adapun kendala-kendala yang dihadapi pramusaji saat melakukan pelayanan *a'la carte breakfast*, sebagai berikut:

- a. Pada saat operasional *breakfast* kurangnya *napkin* menjadi kendala yang sering dialami oleh pramusaji

Cara mengatasinya dengan cara menggunakan *tissue* untuk pengganti *napkin*. *Tissue* tersebut akan digunakan sebagai alas untuk *cutleries*

- b. *Docket* tidak keluar di *kitchen*, saat pramusaji memposting pesanan tamu ke sistem *micros* karena erornya mesin printer yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pembuatan makanan,

Cara mengatasinya dengan cara menunjuk salah satu pramusaji di tugaskan sebagai *food checker* untuk mengecek *docket* dan makanan yang belum keluar agar tidak terjadinya keterlambatan dalam proses pembuatan makanan.

- c. Kurangnya ketersediaan peralatan

Saat pelayanan *a'la carte breakfast* kurangnya peralatan menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh pramusaji sehingga akan menjadi hambatan ketika pelayanan *a'la carte breakfast* di era new normal ini.

Cara mengatasinya dengan cara peralatan yang sudah di *clear up* dari meja tamu segera di bawa ke *steward* untuk dicuci dan di *polish* sehingga bisa digunakan kembali saat pelayanan *a'la carte breakfast*.

d. Pemakaian masker

Saat pelayanan *a'la carte breakfast* di era new normal ini pemakaian masker menjadi salah satu kendala saat pelayanan *a'la carte breakfast* karena saat berkomunikasi dengan tamu terkadang tamu tidak terlalu mendengar suara dari pramusaji.

Cara mengatasinya dengan cara saat berkomunikasi suara lebih diperkeras tetapi dengan volume yang sewajarnya agar tidak mengganggu tamu yang lain dan juga dengan cara meminta izin kepada tamu untuk membuka masker saat berkomunikasi.

**B. Saran**

Berdasarkan penjelasan pada bab pembahasan dan maka penulis dapat memberika beberapa saran, sebagai berikut:

- a. Mengingat kurangnya *napkin* saat pelayanan *breakfast* diharapkan untuk menambah beberapa *napkin* tambahan yang bertujuan untuk memperlancar pelayanan *a'la carte breakfast* terutama saat tamu ramai

sebaiknya setiap restoran memiliki napkin sendiri sesuai kebutuhan, Sehingga tidak terjadi kekurangan.

- b. Untuk mengantisipasi *docket* yang tidak keluar di kitchen sebaiknya ditunjuk salah satu pramusaji di tugaskan sebagai *food checker* untuk mengecek *docket* dan makanan yang belum keluar agar tidak terjadinya keterlambatan dalam proses pembuatan makanan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta.
- Oka, I Made Darma, dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Marsum, W.A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Wiwoho, A. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Yogyakarta: Erlangga.
- Ramadayanti Titik, dkk. 2020. *Penerapan Kebiasaan Baru Dalam Pencegahan Persebaran Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat Melalui Media Sosial*. Universitas Negeri Semarang.
- Arlinda, Fitri. 2021. *Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment) Terhadap Kepuasan pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri Di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata dan Industri Kreatif*. Universitas Negeri Surabaya
- Andriani, Yuliana Pinaringsih Kristiutami. 2018. *Implementasi Budaya Pelayanan Pada Industri Perhotelan Hubungannya Dengan Peningkatan Kinerja Human Capital*. Jurnal Ecodemica. Vol. 2. No. 2 . Bandung
- Suardana, I Ketut dan Angga Danu Adjiananda. 2020. *Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta*. Jurnal Nusantara. Vol. 4. No. 2. Yogyakarta : Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti
- Pratomo, Virgiawan Ilham, dan Estikowati. 2017. *Pentingnya Variasi Hidangan Breakfast Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hosison Ultima Malang*. Pesona Jurnal, 2,1.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.