

TUGAS AKHIR

PELAYANAN VEGETARIAN BRUNCH DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI ASRI DINING RESTAURANT SAMANVAYA LUXURY RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Ayu Alit Widnyani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN VEGETARIAN BRUNCH DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI ASRI DINING RESTAURANT SAMANVAYA LUXURY RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ayu Alit Widnyani
NIM 2215823217**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN VEGETARIAN BRUNCH DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI ASRI DINING RESTAURANT SAMANVAYA LUXURY RESORT & SPA

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ayu Alit Widnyani
NIM 2215823217**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Vegetarian Brunch* dengan *A’la Carte Menu* oleh Pramusaji di Asri Dining Restaurant Samanvaya Luxury Resort & Spa” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan tentang pelayanan *vegetarian brunch* dengan *a’la carte menu* oleh pramusaji di Asri Dining Restaurant Samanvaya Luxury Resort & Spa serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.e Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Prof. Dr. I Made Darma Oka, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam membimbing penyusunan tugas akhir ini.
7. Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd., selaku dosen pembimbing ke II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam membimbing penyusunan tugas akhir ini.
8. I Gusti Lanang Agung Permadi, selaku *resort manager* di Samanvaya Luxury Resort & Spa yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk melakukan observasi dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh staf Samanvaya Luxury Resort & Spa yang memberikan arahan kepada penulis dalam pengumpulan data yang diperlukan.

10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

11. I Gusti Ngurah Alit dan I Gusti Ayu Alit Anggraeni, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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



Gianyar, 16 Juni 2025

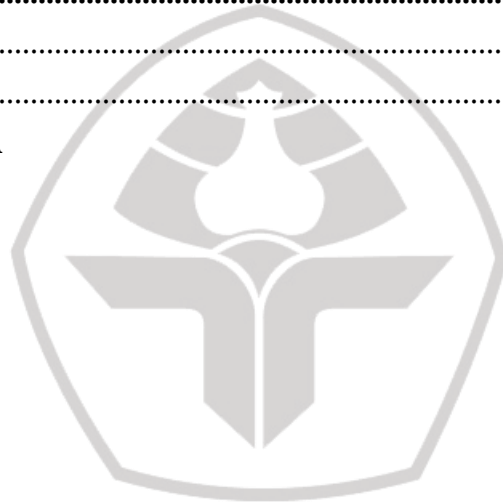
Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
B. Restoran.....	9
C. <i>Food and Beverage Department</i>	10
D. Kualitas Pelayanan	11
E. <i>Vegetarian</i>	12
F. Menu	13
G. <i>Brunch</i>	14
H. Pramusaji.....	15

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah hotel	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	18
C. Struktur Organisasi	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	25
A. Pelayanan <i>Vegetarian Brunch</i> dengan <i>A'la Carte Menu</i> oleh Pramusaji di Asri Dining Restaurant.....	25
B. Hambatan yang dihadapi oleh Pramusaji dalam Memberikan Pelayanan <i>Vegetarian Brunch</i> dengan <i>A'la Carte Menu</i> di Asri Dining Restaurant dan solusinya.....	40
BAB V PENUTUP.....	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategori Kamar Samanvaya Luxury Resort & Spa	19
---	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 <i>Set-up</i> untuk <i>Breakfast</i>	29
Gambar 4. 2 <i>Input</i> Pesanan pada Sistem.....	34
Gambar 4. 3 <i>Slip Order</i> Tamu.....	35
Gambar 4. 4 <i>Serving Food</i>	36
Gambar 4. 5 <i>Handling Payment</i>	39



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Breakfast Menu*
- Lampiran 2. Papan *Dietary Guests*
- Lampiran 3. *Set-up Table*



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan pariwisata di Bali, semakin beragam pula jenis wisatawan yang berkunjung ke Bali, contohnya wisatawan yang memiliki penerapan gaya hidup atau preferensi hidup sehat seperti pola hidup *vegetarian* yang sedang populer. Penerapan pola makan tersebut disebabkan oleh kesadaran kesehatan yang berkelanjutan serta demi peremajaan tubuh. Sebagai respon yang baik terhadap kebutuhan wisatawan tersebut, selain menyediakan tempat peristirahatan atau akomodasi yang nyaman, menyediakan tempat untuk bersantap bagi wisatawan yang memiliki pola hidup *vegetarian* juga sangat penting. Sehingga, demi menunjang kebutuhan tersebut, beberapa restoran di Bali mulai untuk dapat berusaha memberikan layanan yang beragam dengan menyediakan hidangan yang berbasis *vegetarian brunch* yang disusun khusus untuk dapat memberikan pengalaman bersantap yang memuaskan bagi wisatawan yang berkunjung.

Samanvaya Luxury Resort & Spa adalah salah satu *resort* yang terletak di Kecamatan Sidemen dan merupakan *resort* yang hanya diperuntukkan untuk orang dewasa saja. Samanvaya Luxury Resort & Spa memiliki beberapa bidang usaha di dalamnya seperti penyewaan kamar sejumlah 18 unit dengan tiga kategori yang

berbeda. Selain itu, *resort* ini juga menyediakan beberapa fasilitas penunjang lainnya seperti tempat menikmati makanan dan minuman atau restoran yang bernama Asri Dining Restaurant, pelayanan spa, sebuah mini kafe, dua unit kolam renang, serta kegiatan tur di daerah Sidemen.

Asri Dining Restaurant adalah restoran *fine dining* merupakan bagian dari Samanvaya Luxury Resort & Spa yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman mulai dari *breakfast*, *brunch*, *lunch* ataupun *dinner*. Asri Dining Restaurant buka setiap hari dari pukul 07.30-22.30 WITA, melayani tamu yang menginap di *resort* ataupun luar *resort*. Menu yang digunakan di Asri Dining Restaurant adalah menu *a la carte* dengan berbagai jenis pilihan hidangan, mulai dari hidangan lokal hingga internasional serta dengan beberapa pilihan hidangan seperti *vegetarian*, bebas *gluten*, *vegan* dan bebas produk susu.

Untuk tamu yang ingin menikmati *vegetarian brunch* biasanya dinikmati oleh tamu antara pukul 10.00-13.00 WITA. *Brunch* adalah gabungan antara *breakfast* dan *lunch* yaitu tamu yang menikmati *brunch* adalah tamu yang belum menikmati *breakfast* ataupun *lunch*. Dalam artian, mereka menikmati *breakfast* pada jam makan siang. Biasanya menu yang digunakan adalah menu *breakfast*, karena pada menu *breakfast*, biasanya hidangan yang ditawarkan untuk *brunch* tidak terlalu berat seperti *sandwich*, *tortilla*, *smoothie*, dan *pancake* yang masih dapat dimodifikasi sehingga tampak menarik dan enak walaupun merupakan opsi *vegetarian*.

Berdasarkan tinjauan terhadap tulisan tugas akhir sebelumnya, ditemukan beberapa tugas akhir yang membahas hal yang serupa dan memiliki kemiripan. Tugas akhir yang pertama yaitu ditulis oleh Ni Kadek Desiani yang berjudul "Pelayanan *Sunday Brunch* oleh Pramusaji di Starefish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak" yang sama membahas mengenai pelayanan *brunch*, namun terdapat perbedaan pada hari dan hidangan yang disajikan. Tugas akhir yang kedua yang ditulis oleh Ni Putu Eka Nanda Kusumayanti yang berjudul "Pelayanan *Healthy Food Dinner* dengan *A'la Carte Menu* oleh Pramusaji pada Herb Library Restaurant di Adiwana Resort Jembawan" yang membahas mengenai pelayanan makanan sehat yang berbasis *vegetarian* di restoran *fine dining*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul "Pelayanan *Vegetarian Brunch* dengan *A'la Carte Menu* oleh Pramusaji di Asri Dining Restaurant Samanvaya Luxury Resort & Spa"

POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pelayanan *vegetarian brunch* dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji di Asri Dining Restaurant Samanvaya Luxury Resort & Spa?

2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan *vegetarian brunch* dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji di Asri Dining Restaurant Samanvaya Luxury Resort & Spa dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang diperoleh sebagai berikut.

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan *vegetarian brunch* dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji di Asri Dining Restaurant Samanvaya Luxury Resort & Spa.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan *vegetarian brunch* dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji di Asri Dining Restaurant Samanvaya Luxury Resort & Spa dan solusinya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat bagi mahasiswa yaitu sebagai berikut.

- a. Sebagai salah satu syarat akademis yang perlu ditempuh untuk dapat menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang industri pariwisata khususnya perhotelan pada bidang pelayanan di restoran.
- b. Untuk mengetahui secara terperinci dan jelas mengenai pelayanan *vegetarian brunch* dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji di Asri Dining Restaurant Samanvaya Luxury Resort & Spa.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat bagi Politeknik Negeri Bali yaitu sebagai berikut.

- a) Sebagai pengembangan Perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan sebagai sebuah referensi yang dapat bermanfaat bagi pembaca yang memiliki ketertarikan pada bidang *food and beverage service* khususnya tentang melakukan pelayanan *vegetarian brunch*.
- b) Untuk pengembangan terhadap kurikulum pendidikan khususnya pada program studi perhotelan dan meningkatkan kualitas pendidikan yang sesuai dengan perkembangan industri perhotelan yang semakin beragam.

3. Bagi Asri Dining Restaurant

Adapun manfaat untuk Asri Dining Restaurant sebagai berikut.

- a. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman bersantap tamu yang memiliki pola hidup *vegetarian*.
- b. Dapat mengambil tindakan yang tepat jika terdapat hambatan yang dialami oleh seorang pramusaji saat melakukan pelayanan.

E. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam melakukan pengumpulan data ini, yaitu sebagai berikut.

a. Metode Observasi

Metode observasi yaitu dalam melakukan pengumpulan data ini, penulis melakukan pengamatan dan terlibat secara langsung dalam melakukan pelayanan *vegetarian brunch* di Asri Dining Restaurant Samanvaya Luxury Resort & Spa.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu dalam melakukan pengumpulan data ini, penulis melakukan wawancara atau tanya jawab antara penulis dengan narasumber yaitu salah satu staf Asri Dining dan kemudian mencatat hal-hal penting yang berhubungan tentang pelayanan *vegetarian brunch*

dengan *a'la carte menu* di Asri Dining Restaurant Samanvaya Luxury Resort & Spa.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan yaitu dalam melakukan pengumpulan data ini dilakukan dengan membaca atau mencari data-data dari buku atau jurnal yang sudah ada mengenai *vegetarian menu* dan pelayanan di restoran.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Adapun metode analisis dan metode penyajian hasil yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yaitu memaparkan secara lengkap semua informasi yang didapatkan di lapangan yang berkaitan dengan pelayanan *vegetarian brunch* dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji di Asri Dining Restaurant. Hasil analisis data tersebut berupa penjelasan atau deskripsi yang disertai dengan gambar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan *vegetarian brunch* dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji di Asri Dining Restaurant di Samanvaya Luxury Resort & Spa, dilakukan melalui tiga tahap yaitu: tahap persiapan, tahap pelayanan dan tahap penutup.
 - a. Tahap Persiapan. Tahap persiapan ini dibedakan menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan persiapan operasionalnya. Persiapan diri meliputi: pramusaji wajib hadir *in-time* atau sebelum waktunya bekerja sesuai dengan *shift* kerja, berpenampilan bersih, rapi, serta sesuai dengan SOP ditetapkan. Tahap persiapan operasional, meliputi: melakukan persiapan untuk membuka restoran, menyiapkan perlengkapan untuk *set-up table* dan bertugas di masing-masing *section*.
 - b. Tahap Pelayanan. Pramusaji Asri Dining Restaurant melayani tamu yang menikmati *brunch* yaitu mulai pukul 10.00-13.00 WITA baik bagi tamu yang tinggal di *resort* maupun *walk in*. Jenis menu yang ditawarkan adalah menu *a'la carte*. *Vegetarian brunch* ini dilakukan setelah tahap persiapan selesai dilakukan, baik itu persiapan diri maupun operasional yang proses pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan di restoran seperti uraian pada bagian pembahasan di atas.

- c. Tahap Penutupan. Penutupan *brunch time* biasanya dilakukan pukul 12.30 WITA, yaitu saat tim *kitchen* sudah melakukan *close order* untuk *breakfast* dan sudah melakukan *preparation* untuk *lunch*. Saat *closing brunch*, adapun hal-hal yang dilakukan oleh pramusaji seperti mengganti menu *breakfast* dengan menu *lunch*, melakukan *polishing* semua *cutleries* yang dipergunakan dan selanjutnya melakukan *set-up* ulang untuk penanganan *lunch*.

B. Saran

Selama menjadi seorang *trainee* dan *daily worker* di Asri Dining Restaurant pada bagian *food and beverage service* khususnya dalam melakukan pelayanan *vegetarian brunch* dengan *a'la carte menu* di Asri Dining Restaurant, dalam melakukan tugasnya pramusaji sering kali menghadapi beberapa hambatan dalam melakukan proses pelayanan. Berikut saran dari hambatan-hambatan tersebut yaitu:

1. Saran dari penulis yaitu untuk menghindari terjadinya kesalahan saat akan melakukan *input* pesanan harus diperhatikan lebih teliti lagi khususnya mengenai *product knowledge* dan pengetahuan tentang *dietary* atau *allergy* serta *system* yang diterapkan, perlu diadakannya *meeting* secara berkala untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan yang dimiliki oleh seorang pramusaji dalam memberikan pelayanan dan mengenai *product knowledge* yang dimiliki.

2. Saran penulis jika terjadi kesalahan pada sistem atau terjadinya eror, melakukan *report* kepada *supervisor*, bagi pramusaji yang sedang bertugas, pramusaji sebagainya juga melakukan persiapan secara manual juga perlu dilakukan seperti mempersiapkan mesin *EDC* manual, nota manual.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Chair & pramudia, d. I. M. & h. (2017). *Hotel room division management*. Jakarta: kencana.
- Destiana baetie. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di hotel niagara parapat provinsi sumatera utara. *Jom fisip*, 5(1), 1–27.
- Durachim, e. D., & hamzah, f. (2017). Restoran bisnis berbasis standar kompetensi. *Jurnal parwisata*, 4(1), 10–21.
- Ferdiana, w. (2022). Peran in-room dining dalam menangani pelayanan program repatriasi di hotel le meridien jakarta. *Jurnal ilmiah metadata*, 4(1), 369–379. Diakses dari <https://doi.org/10.47652/metadata.v4i1.298>
- Liu, w. S. (2017). Perilaku konsumen vegetarian di samarinda dan strategi pengembangan. *Jurnal ekonomi dan bisnis*, 21(2), 49–58. Diakses dari <https://doi.org/10.24123/jeb.v21i2.1636>
- Lutfi hendriyati, & ihsan budi santoso. (2021). Strategi pemasaran food and beverage untuk meningkatkan penjualan pada masa pandemi covid-19 di cavinton hotel yogyakarta, indonesia. *Journal of tourism and economic*, 4(1), 60–72. Diakses dari <https://doi.org/10.36594/jtec/xwpgeh73>
- Polisda, y. (2021). Tinjauan tentang pelayanan waiter/waitress di skyline restaurant ibis hotel padang dengan pendekatan chse. *Jurnal pariwisata bunda*, 2(1), 21–35.
- Putri, r. D., & arifin, a. C. (2022). Inovasi produk basic sauce demi-glace vegetarian. *Bogor hospitality journal*, 6(1). Diakses dari <https://doi.org/10.55882/bhj.v6i1.32>
- Sudiarta, i. N. (2021). *Operasional tata hidangan*. Denpasar: ipb internasional press.

[Http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/red2017-eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=y%0ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_sistem_pembetungan_terpusat_strategi_melestari](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/red2017-eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=y%0ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_sistem_pembetungan_terpusat_strategi_melestari)

Susepti, a. (2017). Kepuasan dan loyalitas tamu hotel (studi tentang persepsi tamu hotel mahkota plengkung kabupaten banyuwangi). *Jurnal administrasi bisnis*, 50(5), 27–36.

Ternikar, f. (2017). *Brunch : a history*. London: rowman & littlefield.

Winia & oka, i. N. I. M. D. (2017). *Pelayanan prima di restoran internasioanl*. Surabaya: paramita.

Yanuar fiqri, y. (2021). Pengaruh kualitas layanan, citra penginapan dan harga terhadap kepuasan konsumen di wisma balqis kuala tungkal. *Jurnal managemen bisnis syariah*, 1, 51066.

Yogyanti, d. W., & atiqah, a. N. (2019). *Analisa pengaruh sop (standard operating procedure) terhadap kinerja waiter dan waitress di in bloom restoran hotel ayaartta malioboro yogyakarta, indonesia*. 2(1), 30–38.

POLITEKNIK NEGERI BALI