

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BREAKFAST PADA MASA PANDEMI COVID-19  
DI TAMAN GITA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI  
RESORT**



Oleh

I Gede Suyasna

1915823168

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BREAKFAST PADA MASA PANDEMI COVID-19  
DI TAMAN GITA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI  
RESORT**



Oleh

I Gede Suyasna

1915823168

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**PELAYANAN BREAKFAST PADA MASA PANDEMI COVID-19  
DI TAMAN GITA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI  
RESORT**

Oleh

**I Gede Suyasna**

1915823168

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

Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh

Pembimbing I,



**Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Ag**  
**NIP. 197205072005012001**

Pembimbing II,



**Ayu Dwi Yuliathi, SE., M.Si., Ak**  
**NIP. 198507152010122002**

**JURUSAN PARIWISATA**  
Disahkan Oleh,  
Jurusan Pariwisata  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
**NIP. 1963122819901020**



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](http://www.pnb.ac.id)

Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

### **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gede Suyasna

NIM : 1915823168

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN BREAKFAST PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI TAMAN GITA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI RESORT”**

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**  
Badung, April 2022

**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
Yang Membuat pernyataan,



NIM : 1915823168

PS : DIII Perhotelan Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **PELAYANAN BREAKFAST PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI TAMAN GITA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI RESORT** dengan baik. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui sistem pelayanan *breakfast* pada masa pandemic covid-19 di taman gita *restaurant*.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis banyak menemukan hambatan dan kesulitan, akan tetapi berkat bimbingan dan motivasi yang didapatkan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi oleh penulis. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum selaku Koordintor PKL yang telah memberikan informasi, motivasi dan nasehat dalam penulisan Tugas Akhir ini
6. Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ayu Dwi Yuliathi, SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Edi Permana selaku F&B Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta banyak memberikan motivasi pada saat training dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Komang Budiasa selaku Manager yang telah banyak memberikan pelatihan, motivasi dan informasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak I Made Panji selaku Ast. Manager yang telah banyak memberikan pelatihan, motivasi dan informasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
11. Seluruh *staff* pada Intercontinental Bali Resort yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan motivasi kepada penulis selama penulisan laporan tugas akhir ini.

12. Bapak I Made Suwena dan Ibu Ni Ketut Yasni selaku orang tua penulis yang telah banyak memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun atau mendukung demi menyempurnakan tugas akhir ini.

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, April 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	4
C. Tujuan Kegunaan Penulis .....	5
1. Tujuan Penulis .....	5
2. Kegunaan Penulis .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Pengertian Hotel .....	9
B. Klasifikasi hotel .....	8
C. Pengertian Restoran .....	11
D. Pelayanan .....	14
E. Pengertian COVID-19 .....	17
F. Pramusaji .....	18

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>20</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	20
1. Lokasi Hotel .....	20
2. Sejarah Hotel .....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	24
C. Struktur Organisasi Hotel .....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Pelaksanaan .....	39
1. Tahap Persiapan .....	40
2. Tahap Pelayanan Buffet Breakfast .....	42
3. Tahap Penutup .....	45
B. Hambatan Yang Dihadapi Saat Memberikan Pelayanan Di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort .....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
A. Simpulan .....	51
B. Saran .....	52

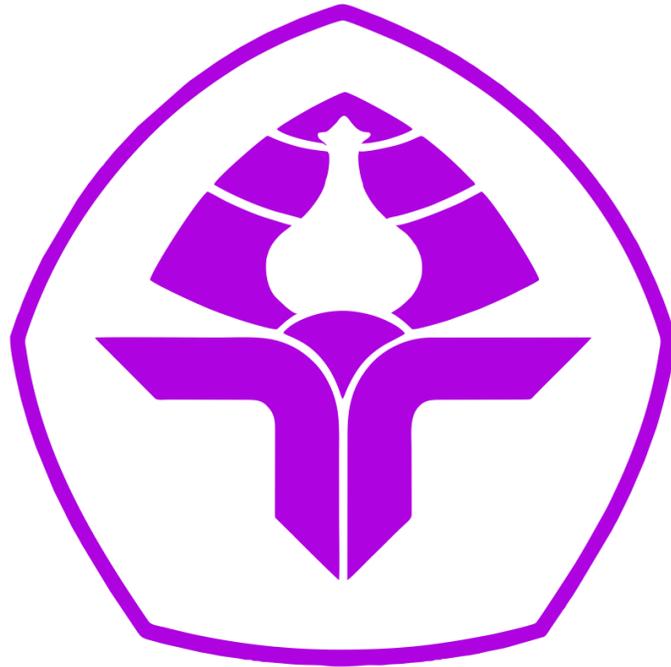
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>
-----------------------	-----------

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR TABEL

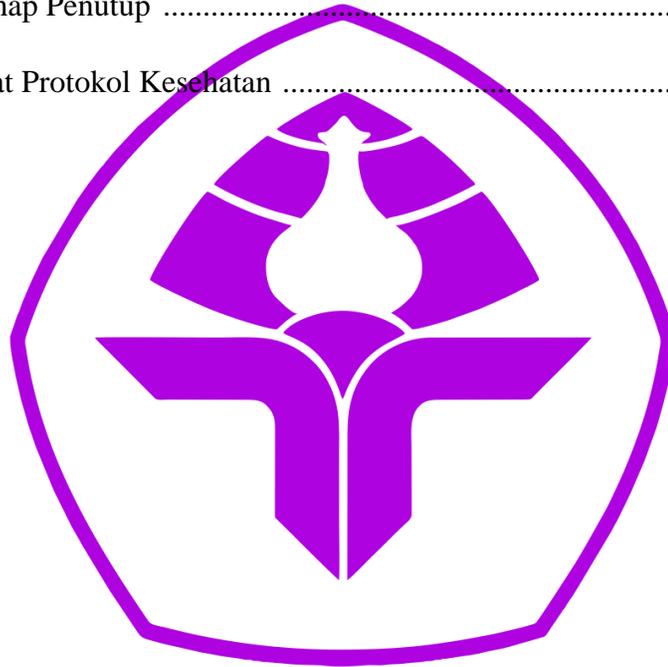
Tabel 3.1 Jenis Kamar Di Intercontinental Bali Resort..... 24



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tahap Pelaksanaan .....	54
Lampiran 2. Tahap Pelayanan <i>Buffet</i> .....	54
Lampiran 3. Tahap Penutup .....	55
Lampiran 4. Alat Protokol Kesehatan .....	55



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sudah sangat terkenal akan sektor pariwisatanya. Keindahan alamnya serta keunikan dan ragam budaya yang kental menjadikan Bali sangat istimewa di mata wisatawan dan tentunya mampu mengundang wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung ke Bali. Sektor pariwisata menjadi salah satu sumber perekonomian mayoritas masyarakat di Bali. Mayoritas masyarakat Bali mengandalkan sektor pariwisata sebagai sumber mata pencaharian dengan bekerja di berbagai industri pariwisata yang menjamur di Bali seperti akomodasi, layanan makanan dan minuman, transportasi, agen perjalanan wisata, atraksi wisata, dan lain sebagainya.

Berbeda dengan situasi sebelum pandemi, yang mana pariwisata Bali masih dalam kondisi sangat baik dan sangat menguntungkan bagi para pelaku wisata, kondisi pariwisata Bali dua tahun belakangan ini sangatlah terpuruk. Pandemi memukul rata sektor pariwisata Bali bahkan sektor pariwisata duma. Mayoritas masyarakat Bali yang bergantung pada sektor pariwisata mengalami dampak sejak awal pandemi. Industri pariwisata sebagian besar mengalami kerugian yang signifikan bahkan sampai gulung tikar, sebagai salah satu contoh yakni industri perhotelan. Industri perhotelan saat ini sangatlah memprihatinkan, segala cara dilakukan guna mempertahankan usaha jasa akomodasi agar tetap beroperasi.

Seiring berjalannya waktu, kita diharuskan hidup berdampingan dengan pandemi dan membiasakan diri untuk selalu memperhatikan kebersihan dan kesehatan agar terhindar dari *virus corona*. Seiring semakin terkendalinya situasi pandemi sampai pada akhirnya kasus orang terinfeksi perharinya menurun serta memasuki era *new normal* transisi menuju *endemi*, pemerintah melonggarkan aturan untuk melakukan perjalanan wisata khususnya ke Bali. Aturan yang mulai dilonggarkan tersebut adalah mulai dari penggunaan masker yang sudah tidak diwajibkan saat berada diluar ruangan serta pelaku perjalanan wisata dalam negeri maupun luar negeri yang sudah vaksin lengkap tidak perlu tes swab PCR/Antigen lagi. Kebangkitan pariwisata ini menjadi salah satu awal yang baik bagi perekonomian di Bali, khususnya bagi pelaku pariwisata di industri perhotelan.

Intercontinental Bali Resort merupakan salah satu jasa penyedia akomodasi yang masih bertahan di masa pandemi saat ini. Intercontinental Bali Resort merupakan salah satu *resort* bintang 5 (lima) terkenal di Bali yang berlokasi di Jalan Uluwatu 45, Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Intercontinental Bali Resort bahkan sudah terverifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) yang berarti sudah terjamin kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan hotel dan sudah memenuhi standar nasional sehingga sudah sangat aman untuk dikunjungi oleh wisatawan di masa pandemi ini.

Guna menunjang kelancaran operasional di Intercontintal Bali Resort, terdapat berbagai departemen didalamnya yang memiliki tugas dan tanggung jawab pada masing-masing bidangnya. Departemen tersebut terdiri dari Departemen Front Office,

Departemen Housekeeping, Departemen Food and Beverage, Departemen Engineering, Departemen Accounting, Departemen Human Resource, Departemen Sales and Marketing, Departemen Spa, serta Departemen Security. Departemen Food and Beverage merupakan salah satu departemen penunjang berjalannya operasional di Intercontinental Bali Resort.

Semua departemen maupun section yang ada di Intercontinental Bali Resort sangat berperan penting dalam menjalankan operasional hotel tersebut. Khususnya untuk F&B departmen ada 2 (dua) yaitu: F&B Service dan F&B Product. Intercontinental Bali Resort memiliki 5 (lima) *restaurant* yaitu: Taman Gita Terrace, Jimbaran Garden, Sunset Bar and Grill, Bella Cucina, KO Japanese Restaurant, Club Lounge. Taman Gita Terrace khusus melayani tamu yang ingin *breakfast*. *Restaurant* ini menawarkan hidangan lokal dari bahan-bahan yang segar dan makanan sehat, sedangkan untuk Jimbaran Garden, Sunset Bar and Grill, Bella Cucina *Restaurant* khusus untuk melayani tamu saat *dinner* sambil menikmati pemandangan alam dari pohon yang tinggi serta *view* pantai yang indah.

Jenis pelayanan makanan di Taman Gita Terrace saat *breakfast* yaitu menggunakan *buffet service*. *Buffet service* adalah cara penyajian makanan di atas meja panjang atau prasmanan yang mana tamu akan mengambil sendiri makanan yang ada di meja prasmanan tersebut, berbagai makananan dan minuman seperti *egg*, bakso, *pastry*, *fresh fruit*, *fresh juice*, *smoothies*, *yogurt* dan yang lainnya akan ditata rapi di atas meja prasmanan. Untuk harga buffet breakfast per pax Rp. 250.000++ sehingga tamu akan bebas memilih makanan apa yang mereka inginkan, karena semua makanan

dan minuman sudah tertata rapi di atas meja prasmanan dan tugas dari *waiter/waitress* hanya melayani tamu untuk memesan *coffee* atau *tea*, dan membantu tamu membawakan makanannya serta setelah tamu selesai makan *waiter/waitress* akan melakukan *clear up* supaya piring kotor tidak banyak ada di meja tamu. Dapat disimpulkan bahwa *waiter/waitress* adalah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar.

Terdapat perbedaan antara jenis pelayanan disaat pandemi (era new normal) dan sebelum adanya pandemi di Intercontinental Bali Resort. Saat melayani tamu sebelum adanya pandemi COVID-19 *waiter/waitress* tidak menggunakan protokol kesehatan, sedangkan pada saat pandemi COVID-19 *waiter/waitress* menggunakan protokol kesehatan seperti: masker, sarung tangan, *hand sanitizer*, dan menjaga jarak pada saat melayani tamu pada Taman Gita Terrace di Intercontinental Bali Resort. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan *Breakfast* Pada Masa Pandemi COVID-19 Pada Taman Gita *Restaurant* di Intercontinental Bali Resort”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disampaikan rumusan masalah yang akan di bahas penulis dalam membuat laporan tugas akhir ini sebagai

berikut:

1. Bagaimana pelayanan *breakfast* di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort selama masa pandemi COVID-19 ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi saat memberikan pelayanan *breakfast* di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort selama masa Pandemi COVID-19 dan bagaimana cara mengatasinya ?

### **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Laporan Tugas Akhir**

#### **1. Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir**

- a. Untuk mendeskripsikan bagaimana prosedur pelayanan yang diterapkan oleh Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort selama masa pandemi COVID-19.
- b. Untuk mengidentifikasi apa saja kendala yang dihadapi saat memberikan pelayanan di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort selama masa pandemi COVID-19 dan mengetahui cara mengatasinya.

#### **2. Kegunaan Penulisan Laporan Tugas Akhir**

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali

1) Penulisan Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa yang ingin mengetahui standar operasional prosedur yang digunakan selama masa pandemi COVID-19 dalam memberikan pelayanan *breakfast* di restaurant.

- 2) Sebagai sumber bacaan yang dapat menambah koleksi dari perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

3) Memberikan kontribusi kepada Politeknik dalam memperbaharui dan memperkaya ilmu perkuliahan dengan kondisi di industri.

b. Bagi Mahasiswa

1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

2) Meningkatkan pemahaman terkait teori dan praktek yang sudah di berikan selama masa perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri.

3) Sebagai media untuk menambah wawasan dan memperbanyak pengetahuan baru dibidang perhotelan.

c. Bagi Perusahaan

1) Diharapkan tulisan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan kedepannya.

## **D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir**

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

Penulis tertarik untuk menggunakan metode pengumpulan data dalam membahas rumusan masalah di atas. Beberapa metode yang digunakan yaitu sebagai berikut :

#### **a) Metode Observasi**

Metode observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan selama praktek kerja lapangan di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort.

Data yang dikumpulkan dibantu dengan teknik mencatat.

#### **b) Metode Wawancara**

Metode wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi atau data. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara kepada pimpinan dari Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort dan para *staff* yang bertugas dalam memberikan pelayanan *breakfast*. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan merekam jawaban-jawaban dari narasumber.

Pedoman wawancara :

1. Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pada buffet breakfast?
2. Bagaimana cara mengatasi kendala – kendala yang terjadi dalam memberikan pelayanan pada buffet breakfast?

### c) Metode Kepustakaan

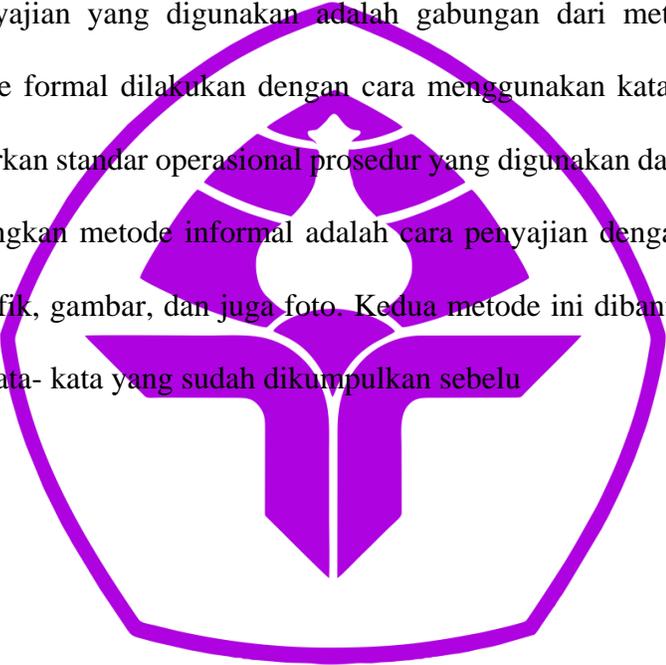
Metode Kepustakaan adalah pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis baik dari buku-buku laporan tugas akhir sebelumnya dan bahan bacaan lain yang berhubungan dengan penulisan laporan tugas akhir. Metode ini dibantu dengan menggunakan teknik mencatat.

## 2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Adapun metode yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini yaitu metode analisis deskriptif dengan cara memaparkan data dan membuat gambaran tentang Standar Operasional Prosedur yang diperlukan dalam memberikan pelayanan dengan data-data yang diperoleh selama praktek kerja lapangan secara lengkap. Metode ini dibantu dengan teknik pengetikan.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian yang digunakan adalah gabungan dari metode formal dan informal. Metode formal dilakukan dengan cara menggunakan kata-kata biasa atau dengan memaparkan standar operasional prosedur yang digunakan dalam memberikan pelayanan, sedangkan metode informal adalah cara penyajian dengan menggunakan sistem tabel, grafik, gambar, dan juga foto. Kedua metode ini dibantu dengan teknik penggabungan kata-kata yang sudah dikumpulkan sebelu



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Prosedur Pelayanan breakfast pada masa pandemic COVID-19 di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort”, dapat disimpulkan bahwa gambaran dari prosedur pelayanan breakfast di Taman Gita *Restaurant* Intercontinental Bali Resort dilakukan dengan berbagai proses mulai dari tahap persiapan diri, dimana setiap hotel biasanya memiliki standar grooming masing-masing yang harus diikuti oleh setiap *staff* hotel. Dan untuk *staff* yang bekerja di *restaurant* akan melakukan persiapan pada *buffet station* dan menyiapkan kelengkapan di setiap meja sebelum tamu datang ke *restaurant*. Setelah meja-meja setiap *section* sudah siap, *staff restaurant* akan berkumpul dan *supervisor* atau *leader* pada hari itu akan membagikan tugas masing-masing baik pada *staff*, *trainee*, maupun *daily worker*. Sehingga selama proses pelayanan *breakfast* berlangsung diharapkan kerjasama terjalin dengan baik dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua tamu tanpa terkecuali.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam “Prosedur Pelayanan breakfast pada masa pandemic COVID-19 di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort” yaitu: penggunaan masker yang mengakibatkan komunikasi antara tamu dengan *staff* kurang jelas sehingga beberapa kali terjadi kesalahan dalam menyiapkan pesanan tamu atau memberikan informasi kepada tamu, lalu mengantarkan pesanan kepada tamu

dengan jangka waktu yang dapat dikatakan cukup lama karena antrian cukup banyak dan pesanan yang menumpuk. Kurangnya kapasitas tempat duduk atau meja, dimana tamu hotel yang datang ke *restaurant* melebihi dari kapasitas yang dimiliki Taman Gita *Restaurant* sehingga dengan adanya hal ini pihak *restaurant* akan mengarahkan tamu untuk melakukan *breakfast* ke *restaurant* yang lain dengan menu yang sama atau menunggu tamu lain yang telah menyelesaikan sarapannya. Dan yang terakhir kurangnya kemampuan bahasa asing ini juga berdampak bagi pelayan karena kita susah berinteraksi dengan tamu.

## B. Saran

Berdasarkan pengalaman yang didapat penulis selama menjalani kegiatan *trainee* di Intercontinental Bali Resort khususnya di *Food and Beverage Service departement* maka penulis dapat memberikan saran :

1. Penulis menyarankan pihak hotel agar lebih menegaskan kepada para *staff, daily worker, trainee* untuk melakukan *repeat order* ketika melakukan *taking order* supaya tidak terjadi *miss order* terhadap tamu.
2. Penulis menyarankan pihak hotel agar menambah tempat duduk supaya bisa mengatasi masalah kekurangan tempat duduk di saat menghadapi *occupancy* tinggi.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin Mohamad, dkk. 2020. *COVID-19 (Corona Viruss disease 2019)*. Malang : Integelsenia media.
- Atmodjo, M. W., & Widjojo, M. 2005. *Restoran dan segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Bagyono.(2007). *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Darma Oka, I Made dan Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita
- Gennaro, F. D., Pizzol, D., dkk. 2020. Coronavirus Diseases ( COVID-19 ) Current Status and Future Perspectives : A Narrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8), 2690.
- Marsum, W.A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- BA Marpaung, 2006. *Pengertian buffet dan buffet breakfast*. Universitas Sumatera Utara
- Putri, E. D. H. (2013). Pentingnya Menjaga Higiene Dan Sanitasi Di Lingkungan The Sahid Rich Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 4(2).
- Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopian, I. (2018). *PERANAN WAITER DAN WAITRESS DALAM MENYIAPKAN PERALATAN BREAKFAST PADA KEBUN ANGGREK RESTAURAN DI HOTEL SHERATON SENGGIGI BEACH LOMBOK* (Doctoral dissertation, Universitas Mataram).
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Wiwoho, Ardjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.