



TUGAS AKHIR
PENERAPAN *STANDART OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)*
PRAMUSAJI DALAM MELAYANI *BREAKFAST* SAAT
***PANDEMIC COVID-19* DI INTERCONTINENTAL**
BALI RESORT

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pariwisata (A.Md. Par)**

Oleh:

Dimas Bima Andika

2000531017

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2024



FINAL REPORT
***IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATIONAL
PROCEDURE (SOP) FOR SERVICES IN SERVING
BREAKFAST DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT
INTERCONTINENTAL
BALI RESORT***

**Submitted as One of the Requirements to
Obtain the Associate of Tourism (A.Md. Par)**

By:

Dimas Bima Andika

2000531017

**STUDY PROGRAM DIPLOMA III HOSPITALITY
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan Tugas Akhir yang berjudul:

**PENERAPAN *STANDART OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)*
PRAMUSAJI DALAM MELAYANI *BREAKFAST* SAAT
PANDEMIC COVID-19 DI INTERCONTINENTAL
BALI RESORT**

Yang disusun Dimas Bima Andika, NIM 2000531017 telah disetujui dan
dipertahankan di depan Dewan pada tanggal 11 Juli 2024

Pembimbing



Faozen, SE., M.Si

NPK : 19840711 1 1303744

Mengetahui

Ketua Prodi DIII Perhotelan



Riza Octavy Sandv, SE. S.Kom., M.Si

NPK : 1981181010510416

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

PENERAPAN *STANDART OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)* PRAMUSAJI DALAM MELAYANI *BREAKFAST SAAT* *PANDEMIC COVID-19* DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT

Yang disusun oleh Dimas Bima Andika, NIM 2000531017 telah disetujui dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 11 Juli 2024

Ketua Penguji



Syah Riza Octavy S. SE. S.Kom M.Si
NPK : 1981181010510416

Sekretaris Penguji



Faozen, SE., M.Si
NPK : 19840711 1 1303744

Anggota Penguji



Bagus Indra Tj, SST.Par, M.Si
NPK : 1983052611007547

Mengetahui



Dimas Bima Andika, NIM 2000531017
Program Studi D III Perhotelan

Syah Riza Octavy S. SE. S.Kom M.Si
NPK : 1981181010510416



Dekan FISIP

Dr. Sudahri, M.Ikom
NPK : 1409608

**PERNYATAAN ORISINALITAS
TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dimas Bima Andika

NIM : 2000531017

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Jurnal Ilmiah : Penerapan *Standart Operational Procedure (SOP)*

*Pramusaji Dalam Melayani Breakfast Saat Pandemic
Covid-19 Di Intercontinental Bali Resort*

Dosen Pembimbing : Faozen, SE, M.Si

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 11 Juli 2024

Dosen Pembimbing


Faozen, SE, M.Si

NPK: 19840711 1 1303744

Mahasiswa




Dimas Bima Andika

NIM: 2000531017

MOTTO

“You can change what you do, but you can’t change what you want”

- Thomas Shelby *from* Peaky Blinders



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan *Standart Operational Procedure* (SOP) Pramusaji Dalam Melayani *Breakfast* Saat *Pandemic Covid-19* Di *Intercontinental Bali Resort*” sebagaimana mestinya.

Adapun maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah casatu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par) di Program Studi DIII Perhotelan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan ini penulis mendapat banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang menjadi semangat dan dorongan untuk menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada berbagai pihak tersebut, di antaranya :

1. Ibu Dr. Sudahri M.Ikom , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si.,selaku Ketua Program Studi D III Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Faozen, SE., M.Si ,selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak I Komang Budiasa sebagai Taman Gita *Restaurant* Manager serta seluruh Taman Gita *Restaurant staff* di InterContinental Bali *Resort* yang telah banyak memberikan bimbingan, pengajaran dan bantuan kepada penulis dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan.

5. Seluruh *Head of Food and Beverage Service* serta seluruh *InterContinental Bali Resort staff* yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan tugas akhir..
6. Seluruh Dosen di Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mengajarkan Ilmu secara Teori maupun Praktik.
7. Seluruh teman – teman DIII Perhotelan yang memberikan semangat tersendiri kepada penulis.
8. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir masih terdapat banyak kekurangan baik sengaja maupun tidak sengaja. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Maka dari itu segala kritik dan masukan akan diterima dengan senang hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan semua pihak.

Jember , Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penulisan	6
1.5 Lokasi Penelitian	7
1.6 Jenis dan Sumber Data.....	7
1.7 Teknik Pengumpulan Data	8

1.8 Teknik Analisis Data	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Pariwisata.....	10
2.2 Wisatawan.....	11
2.3 <i>Resort</i>	13
2.4 <i>Food and Beverage Service</i> atau Pramusaji.....	14
2.5 <i>Breakfast</i>	15
2.6 Pelayanan	17
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	20
3.1 Gambaran Umum Intercontinental Bali.....	20
3.6 Peran Pramusaji saat <i>Breakfast (Pandemic Covid-19)</i> Di Intercontinental Bali <i>Resort</i>	34
BAB V PENUTUP.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
DAFTAR LAMPIRAN	49

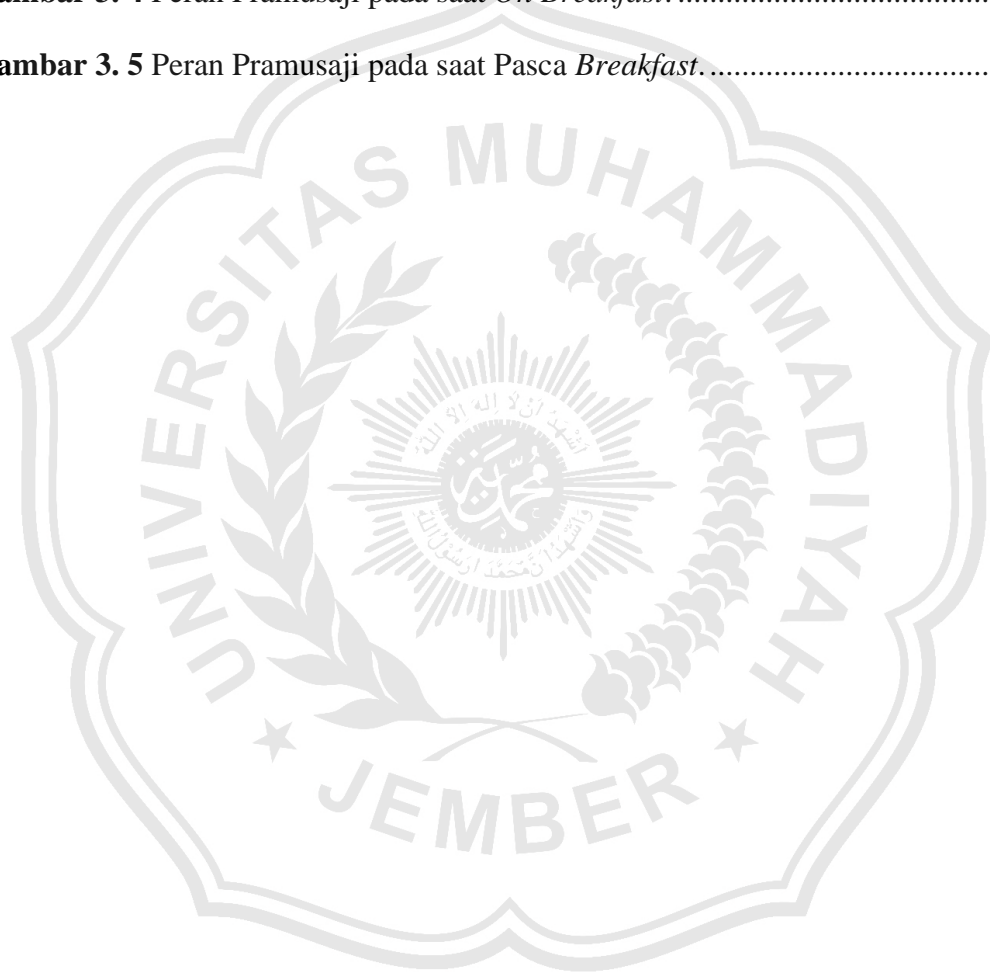
DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar <i>Checklist</i> Kebersihan.....	38
-----------------------------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo <i>Intercontinental Bali Resort</i>	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi di <i>Intercontinental Bali Resort</i>	24
Gambar 3. 3 Peran Pramusaji pada saat <i>Pra Breakfast</i>	36
Gambar 3. 4 Peran Pramusaji pada saat <i>On Breakfast</i>	39
Gambar 3. 5 Peran Pramusaji pada saat <i>Pasca Breakfast</i>	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Bersama <i>Staff</i> Hotel.....	49
Lampiran 2 Dokumentasi Bersama <i>Straff</i> Hotel	49
Lampiran 3 Dokumentasi Bersama VIP <i>Guest</i> Najwa Shihab.....	50
Lampiran 4 Sertifikat Magang Di <i>Intercontinental Bali Resort</i>	50
Lampiran 5 IHG Hotel & <i>Group Certificate of Graduate</i>	51
Lampiran 6 <i>Thank You Letter & Evaluation Score</i>	52

