

**PENERAPAN CHSE DALAM PELAYANAN  
DI BLACKMUD LOUNGE BAR SELAMA MASA  
PANDEMI COVID-19**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada**  
**Universitas Pendidikan Ganesha**  
**untuk memenuhi salah satu persyaratan**  
**dalam Menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III**



**Jurusan Manajemen**

**Oleh**

**NI MADE DWI ARINI**

**NIM. 1807031026**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2021**

## **TUGAS AKHIR**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**



Trianasari, Ph.D., CHE  
NIP. 197006062002122002

**Pembimbing II,**



Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M., Bus., Ph. D  
NIP. 198002172002122001

Tugas Akhir oleh Ni Made Dwi Arini ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal, 01 Juli 2020

Dewan Penguji,



Trianasari, Ph.D., CHE  
NIP. 197006062002122002

(Ketua)



Putu Indah Rahmawati, SST. Par., M., Bus., Ph.D  
NIP. 198002172002122001

(Anggota)



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par  
NIP. 198412142015041002

(Anggota)

## LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya  
Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 1 Juli 2021

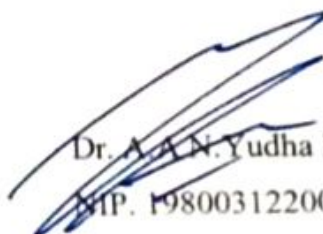
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001



Dr. A.A.N. Yudha M. Mahardika M.Pd  
NIP. 198003122002121002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Gede Adi Yudianta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul **“Penerapan CHSE Dalam Pelayanan Di Blackmud Lounge Bar Selama Masa Pandemi Covid-19”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 15 Juni 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Ni Made Dwi Arini  
NIM. 1807031026



## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penerapan CHSE dalam Pelayanan Di Blackmud Lounge Bar Selama Masa Pandemi Covid-19”**. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar ahli madya di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa moral maupun material. Dengan itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas dukungan yang berupa motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana,
2. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas dukungan yang berupa motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana,
3. Dr. A.A. Ngr. Yudha Martin Mahardika selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan,
4. Ibu Trianasari, Ph.D.,CHE selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini,
5. Ibu Putu Indah Rahmawati, SST.Par.,M.Bus.,Ph.D selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini,
6. Ibu Nyoman Dini Andiani, S.St.Par.,M.Par, selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis.
7. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan Program Diploma III yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini.

8. Bapak Agung Gede Putra Astawan, selaku *Manager Food and Beverage Service Bali Paragon Resort Hotel* yang telah bersedia membantu memberikan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini,
9. Bapak Made Kawijaya, selaku *Supervisor Food and Beverage Service Bali Paragon Resort Hotel* yang telah bersedia membantu dalam memberikan arahan, bimbingan, motivasi serta evaluasi bagi penulis dalam melaksanakan proses penelitian,
10. Kedua orang tua, Saudara, dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini,
11. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penelitian selanjutnya. Demi kesempurnaan tugas akhir ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan dalam bidang industri pariwisata dan perhotelan.

Singaraja, 15 Juni 2020



Ni Made Dwi Arini

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR BAGAN .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	8
2.2 Landasan Teori .....	15
BAB III METODE PENELITIAN .....	25
3.1 Pendekatan dan jenis Penelitian .....	25
3.2 Lokasi Penelitian .....	25



3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	26
3.4 Sumber Data.....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.6 Teknik Analisis Data .....	29
3.7 Tabel Ringkasan Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	32
4.1 Gambaran Umum Bali Paragon Resort Hotel.....	32
4.2 Hasil Penelitian .....	35
4.3 Pembahasan.....	49
4.4 Implikasi Penelitian.....	51
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Rangkuman .....	53
5.2 Kesimpulan .....	54
5.3 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN.....	61



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu terkait Penerapan CHSE dalam Pelayanan .....	12
Tabel 3.1 Ringkasan Penelitian .....	30



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Lokasi Bali paragon Resort Hotel .....	26
Gambar 4.1 Sertifikat Implementasi CHSE di Bali Paragon Resort Hotel.	37
Gambar 4.2 Layout Penyediaan Makanan dan Minuman .....	42
Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi Genio Bali Paragon Resort Hotel .....	45
Gambar 4.4 Tampilan Aplikasi Genio Bali Paragon Resort Hotel .....	46
Gambar 4.5 Tampilan Aplikasi Genio Bali Paragon Resort Hotel .....	46
Gambar 4.6 Tampilan Aplikasi Genio Bali Paragon Resort Hotel .....	47



## DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Food and Beverage Service .....	33
---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	61
Lampiran 2 Foto Pelaksanaan Observasi .....	62
Lampiran 3 Foto Tempat dan Kegiatan .....	63
Lampiran 4 Riwayat Hidup Penulis .....	64
Lampiran 5 Surat Pernyataan Keaslian .....	65

