

TUGAS AKHIR
PELAYANAN BREAKFAST UNTUK VIP GUEST OLEH
PRAMUSAJI DI ANDAZ BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Dewa Made Ari Sadewa

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST UNTUK VIP GUEST
OLEH PRAMUSAJI DI ANDAZ BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Dewa Made Ari Sadewa
NIM 2115823043**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST UNTUK VIP GUEST OLEH PRAMUSAJI DI ANDAZ BALI

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



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST UNTUK VIP GUEST
OLEH PRAMUSAJI DI ANDAZ BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 13 Agustus 2024

Pembimbing I,

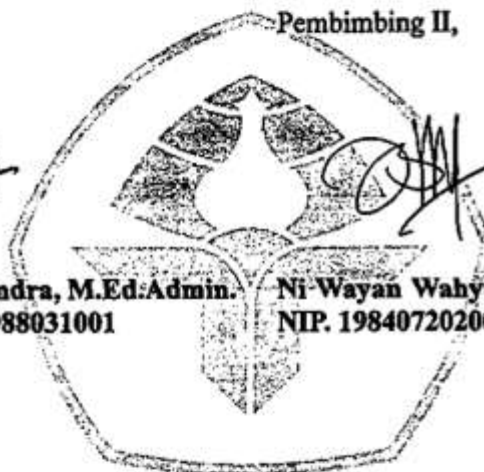


Drs. I Wayan Jendra, M.Ed:Admin.
NIP. 196001251988031001

Pembimbing II,



Ni-Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par
NIP. 198407202008122002



JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
POLITEKNIK NEGERI BALI
Politeknik Negeri Bali

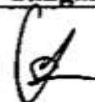




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST UNTUK VIP GUEST OLEH PRAMUSAJI DI ANDAZ BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Koordinator Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 13 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed., Admin NIP. 196001251988031001	
Anggota	Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M.Hum. NIP. 199511062022032010	
Anggota	Kanah, S.Pd., M.Hum. NIP. 197004121998022001	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Dewa Made Ari Sadewa

NIM : 2115823043

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

“PELAYANAN BREAKFAST UNTUK VIP GUEST OLEH PRAMUSAJI DI ANDAZ BALI”

Memang benar bebas dari plagiasi. 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.

Badung, 13 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



I Dewa Made Ari Sadewa

NIM.2115823043

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunianya sehingga tugas akhir dengan judul *Pelayanan Breakfast Untuk VIP Guest di Hotel Andaz Bali* dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui bagaimana cara menangani tamu VIP serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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 sebesar besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M. eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan 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., M. 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 Koprodi D-III Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penlis untuk

menempuh Pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

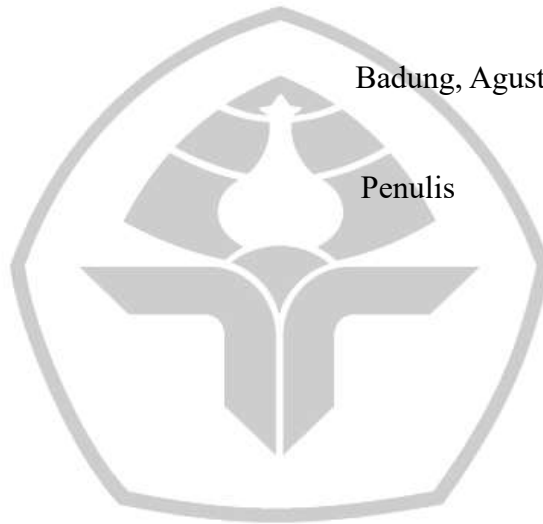
5. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin. selaku dosen pembimbing I yang memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir berlangsung.
6. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku dosen pembimbing II yang memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir berlangsung.
7. Bapak I Gede Arif Ardiawan, selaku Human Resource Manager Andaz Bali Hotel yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk melakukan penyusunan Tugas Akhir.
8. Bapak Hery Suwandi Kusuma, selaku Outlet Manager Andaz Bali Hotel yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Ibu Ayu Anik Susanti, selaku Team Leader Outlet yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Seluruh Staff F&B Service departemen pada Andaz Bali Hotel yang memberikan bimbingan dan arahan selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

12. I Dewa Made Arsana dan Ida Ayu Komang Rahmayati, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil, serta mendukung penulis demi kelancaran penyusunan 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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2024

Penulis

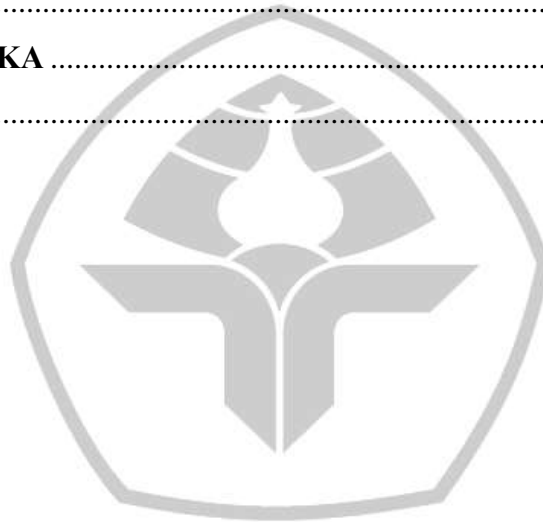


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	ii
HALAMAN SAMPUL DALAM	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
D. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Pengertian Food and Beverage Department.....	10
C. Pengertian dan Jenis <i>Restaurant</i>	10
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	10
2. Jenis – Jenis <i>Restaurant</i>	11
D. Pengertian dan Jenis Tamu	12
1. Pengertian Tamu.....	12
2. Jenis-Jenis Tamu	12
E. Pengertian Pelayanan	14
F. <i>Squence of Service</i>	14
G. Jenis Table Set up	16
H. Cara Melakukan Table Set up	18

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Andaz Bali Hotel	22
C. Struktur Organisasi Andaz Bali Hotel.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Pelayanan <i>Breakfast</i> untuk Tamu VIP di Andaz Bali Hotel	29
B. Hambatan yang dihadapi dan solusinya	45
BAB V PENUTUP.....	47
A. Simpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	10
LAMPIRAN	50



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penjualan Kamar	23
Tabel 3. 2 Penjualan Makanan dan Minuman	24
Tabel 3. 3 Penjualan Venue	25



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Andaz Bali.....	21
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Andaz Bali Hotel.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi F&B Service Andaz Bali	26
Gambar 4. 1 <i>Uniform Standar Grooming</i>	31
Gambar 4. 2 <i>Pocket Cutlery</i>	32
Gambar 4. 3 <i>Set - Up Table Breakfast</i>	34
Gambar 4. 4 Menyambut Tamu.....	34
Gambar 4. 5 <i>Escorting Guest ke Table</i>	34
Gambar 4. 6 Menjelaskan Menu <i>Breakfast</i>	35
Gambar 4. 7 Menginput Pesanan ke Opera.....	37
Gambar 4. 8 <i>Serve Makanan Tamu ke Table</i>	39
Gambar 4. 9 Mesin <i>EDC</i>	42
Gambar 4. 10 <i>Clearing plate</i>	43
Gambar 4. 11 Membawa <i>Clear – Up ke Steward</i>	45



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Andaz Bali Hotel merupakan salah satu hotel berbintang lima di Bali yang berlokasi di Jl. Danau Tamblingan No.89A, Sanur, Denpasar Selatan, Bali. Hotel ini memiliki banyak rekomendasi akomodasi yang banyak dicari oleh wisatawan yang berlibur ke Bali. Letak hotel ini yang sangat strategis, berada di daerah wisata, menjadikan Andaz Bali Hotel banyak dikunjungi wisatawan dan dijadikan salah satu tempat menginap bagi wisatawan. Hotel ini memiliki 5 *restaurant* yang memiliki pemandangan taman yang hijau, pantai yang indah dan didampingi dengan kolam renang.

Pada suatu hotel akan terdapat beberapa *department* utama yang menjadi pendukung berjalannya operasional di sebuah hotel antara lain ada departmen *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, Security*, dan beberapa departmen lainnya. Fasilitas utama yang harus ada dalam sebuah hotel adalah *restaurant*. *Restaurant* merupakan tempat untuk pelayanan makanan dan minuman bagi para wisatawan yang menginap. Jalannya operasional *restaurant* terdapat dua *department* yang terlibat yaitu *food and beverage service* serta *food and beverage product*. Salah satu *section* yang termasuk ke dalam *food and beverage service* adalah *bar*. *Bar* adalah salah satu *section* atau tempat untuk membuat minuman bagi para wisatawan yang ingin

menikmati minuman untuk menghilangkan rasa haus atau sebagai peneman untuk makanan.

Pada sebuah hotel, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting, karena keberhasilan sebuah hotel, dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanannya. Mengapa dikatakan penting, bila pada sebuah hotel mendapatkan nilai positif ataupun komentar positif dari para tamu mengenai kualitas pelayanan yang ada, tentu akan menumbuhkan citra hotel dan kepercayaan tamu yang memungkinkan akan menjadi pelanggan tetap. Hal ini akan berdampak pada keuntungan besar bagi hotel. Disinilah peran penting dari seorang *food and beverage service* agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi tamu.

Pada hotel Andaz Bali seorang pramusaji mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menangani *food and beverage service* saat tamu menginap. Ada beberapa jenis tamu yang menginap di hotel Andaz Bali, seperti: tamu perseorangan (*free individual traveller*), *VIP guest*, *long staying guest*, *walk in guest*, dan tamu rombongan (*guest group*) Tamu VIP yang paling sering ditemui adalah *presidential guest*, *wedding group*. Mendeskripsikan hasil dari penulis mengenai hasil observasi di Andaz Bali *Restaurant* yang meliputi *Wok-wok*, *Fire Fox*, *Blue Oven*, *Deli & Bakery*, dan *Fisherman's Club* merupakan restoran yang memberikan pelayanan makanan dan minumann, restoran ini biasanya dibuka dari pukul 06.00 WITA sampai pukul 22.00 WITA. Makanan yang disiapkan langsung oleh *chef* yang telah

berpengalaman di beberapa hotel-hotel berbintang, yang menggabungkan antara makanan Indonesian *Cuisine*, Asia, dan Eropa.

Pelayanan di *Restaurant Andaz Bali* khususnya untuk tamu VIP sangat memperhatikan bentuk pelayanannya. Hotel ini memiliki perbedaan dari jenis pelayanan dengan tamu reguler pada umumnya. Khusus tamu VIP, memiliki urutan *sequence of service* yang berbeda mulai dari *welcoming the guest*, *escorting*, *welcome drink* khusus untuk tamu VIP, jenis *table set-up* dan area yang berbeda.

Restaurant Andaz Bali memiliki 2 jenis *welcome drink* yaitu *mixed juice* yang di khususkan untuk tamu VIP dan *ice water* untuk tamu reguler. *Welcome drink* khusus yang hanya disediakan untuk *VIP guest* adalah '*Everyday Must Smile Juice*' berupa minuman *mixed juice* yang terdiri dari buah – buahan yang di blender kemudian di saring untuk mendapatkan sari dari buah tersebut dan diberi daun mint di atasnya sebagai *garnish*. Apabila tamu tidak menginginkan *waiter/waitress* bisa mengganti dengan *ice water*.

Pelayanan *breakfast* yang baik bagi *VIP guest* sangat penting. Seperti yang disampaikan oleh Rosdiana (2023:5) bahwa tahapan pelayanan *breakfast* di hotel sangat penting dilakukan sesuai SOP agar tamu puas. Sedangkan menurut Permana (2023:6) pelayanan terhadap tamu VIP sangat penting didalam sebuah hotel. Seorang tamu VIP dianggap spesial karena berasal dari kalangan-kalangan pesohor, kepala negara, kepala pemerintahan, pakar politik, dan pegawai dari perusahaan unggulan. Berdasarkan dari dua perbandingan di atas, pada umumnya di *Andaz Bali* sangat memperhatikan kualitas pelayanan

terhadap tamu khusus VIP karena pelayanan merupakan suatu kegiatan melayani tamu agar puas sehingga dapat mendapatkan keuntungan dan memaksimalkan kualitas bagi perusahaan. Adapun perbedaan dari topik yang akan diangkat yaitu, mulai dari istilah yang berbeda, tahapan dalam pelaksanaan penanganan *breakfast* dan pekerjaan seorang pramusaji harus bisa menangani tamu VIP mulai dari *welcoming guest*, hingga *billing*. Berdasarkan dari dua pernyataan tersebut maka, penulis mengangkat Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan *Breakfast* Untuk VIP *Guest* Oleh Pramusaji di Andaz Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan breakfast untuk tamu VIP di Andaz Bali?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang ditemui dalam proses memberikan pelayanan terhadap tamu VIP di Andaz Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Breakfast* untuk VIP *Guest* oleh Pramusaji di Andaz Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan
 - a. Menjelaskan prosedur pelayanan *breakfast* untuk VIP *guest* di Andaz Bali.

- b. Mendeskripsikan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan terhadap tamu VIP di Andaz Bali dan menjelaskan solusinya?

2. Manfaat

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Memenuhi persyaratan pendidikan akademik D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Meningkatkan pemahaman dengan membandingkan teori yang di dapat saat perkuliahan dengan di industri perhotelan.

b. Bagi Kampus Politeknik Negeri Bali

- 1) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan wawasan melalui penulisan Tugas Akhir.
- 2) Sebagai sumber informasi bagi mahasiswa lain tentang pelayanan *breakfast* untuk *VIP guest* di Andaz Bali.

c. Bagi perusahaan

- 1) Untuk dapat memberikan sumbangsih dan pemikiran untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelayanan kepada tamu di hotel.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang menyeluruh. Metode pengumpulan data ini dilakukan melalui pengamatan secara langsung dan ikut berpartisipasi dalam pelayanan tersebut, dimulai dari mencatat data yang diperlukan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *breakfast* untuk *VIP guest* di Andaz Bali.

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2016) wawancara adalah metode yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Metode ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui wawancara atau bertanya langsung kepada *outlet manager*, *supervisor* dan *staff food and beverage service* mengenai pelayanan *breakfast*. Prosedur yang ditanyakan antara lain tahapan pelayanan *breakfast* untuk tamu VIP, *breakfast* menu yang

spesial, peralatan yang digunakan oleh pramusaji pada saat operasional berlangsung di *restaurant*, sistem pembayaran, dan cara menangani terjadi komplain di saat *breakfast*.

c. Metode Kepustakaan

Menurut Nazir (2015) metode kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Pengumpulan data ini diambil dari sumber tertulis baik dari buku-buku laporan tugas akhir sebelumnya dan bahan bacaan lain yang berhubungan dengan penulisan laporan tugas akhir.

2. Metode Analisis Data dan Penyajian Hasil

Dalam metode analisis data pada tugas akhir ini menggunakan teknik deksriptif kualitatif sedangkan penyajian hasil menggunakan data formal dan informal. Data formal adalah penyajian hasil analisis yang berupa penyampaian dengan tabel, grafik, gambar yang berkaitan dengan penanganan *breakfast* untuk *VIP guest* di Andaz Bali. Sedangkan, penyajian data secara informal adalah penyajian hasil analisis dengan uraian kata-kata menggunakan metode deskriptif meliputi gambar sehingga dapat memperjelas tentang pelayanan *breakfast* untuk *VIP guest* Oleh Pramusaji di Andaz Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Breakfast* Untuk *VIP Guest* Oleh Pramusaji di Andaz Bali dilakukan melalui tiga tahapan yaitu:
 - a. Tahapan persiapan yang dibagi menjadi tiga yaitu persiapan diri, persiapan peralatan dan persiapan area kerja. Persiapan ini dilakukan agar operasional dapat berjalan dengan baik.
 - b. Tahap penanganan yang terbagi menjadi tujuh yaitu menyambut dan mengucapkan salam kepada tamu, *escorting guest* ke meja *VIP* yang telah disediakan, menjelaskan menu *breakfast* kepada tamu, *pouring signature ice* Andaz Bali, melakukan *taking order*, melakukan *billing* dan mengucapkan terimakasih.
 - c. Tahap akhir yaitu melakukan *clear - up table* kemudian mengantarkan tamu dan mengucapkan terimakasih.
2. Hambatan
 - a. Permintaan diluar menu *breakfast* yang diminta tamu *VIP*. Solusinya adalah menawarkan menu *breakfast* lain atau mengganti dengan memberikan menu *complimentary*.

- b. Keterlambatan dalam mengantar makanan. Solusinya adalah menambah SDM (sumber daya manusia), meningkatkan keterampilan multitasking, serta memastikan bahwa pramusaji memiliki pedoman yang jelas untuk mengantarkan pesanan dengan tepat.

B. Saran

Saran yang disampaikan dalam Pelayanan *Breakfast* Untuk *VIP Guest* Oleh Pramusaji di Andaz Bali dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan antara lain:

1. Perlunya menambahkan spesial menu untuk mengantisipasi munculnya komplain khususnya tamu VIP seandainya mengorder makanan yang diluar dari menu kita.
2. Perlunya SDM (sumber daya manusia) yang lebih agar penanganan tamu VIP berjalan lancar dan untuk mengantisipasi tamu yang datang beramai-ramai saat *high season* agar tidak terjadinya keterlambatan saat penanganan tamu VIP yang ingin *breakfast*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, A. (2014) *Pengertian Food and Beverage Department*. Indonesia Jolly Decent. Aktivitas Trainee Department F&B Produk dan Layanan di Grand Clarion Kendari. Universitas Internasional Batam.
- Damayanti. (2015) *Klasifikasi Hotel*. Eureka Media Aksara, Desember 2021, Anggota IKAPI Jawa Tengah.
- Damayanti. (2015) *Pengertian Food and Beverage Department*. Universitas DIY, Indonesia.
- Daniel. (2018) *“Hand out Sequence of Service”*. Jl. Sudirman II, Universitas Diponegoro.
- Komar. (2014) *Management Perhotelan (Manajemen Perhotelan)* Jakarta: Grasindo 2014.
- Mertayasa. (2015) *Menyatakan Bahwa Restaurant merupakan Bidang Usaha yang menyediakan Makanan dan Minuman*. Indonesia.
- Moenir. (2017) *Pengertian Pelayanan*. Repositori Universitas Medan Area.
- Nurul, H. (2022) *Jenis Jenis Restaurant*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2022.
- Nurul, H. (2022). *Restaurant Merupakan Usaha Yang Menyiapkan dan Menyajikan Layanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2022.
- Permana (2023) *“Prosedur Pelayanan Buffet Pada Menu Indonesian Breakfast Di Tirta Restaurant Prama Sanur Beach”*
- Pramudya, C. d. (2017) *Pengertian hotel*. Indonesia: Universitas Diponegoro.
- Rosdiana (2023) *“Pelayanan A’La Carte Breakfast Oleh Pramusaji di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort”*
- Sulastiyono. (2015) *Pengembangan Pariwisata di Bali*. Jakarta: jurnal susepti. Bandung, Indonesia
- Utama (2016) *Pengertian Hotel*. Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo.
- Werdika, I. A. K. (2014) *“Handout Pengantar Hotel dan Restoran”* Jl. Kampus Bukit Jimbaran, Kuta, Badung, Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI