

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI BELLA CUCINA RESTAURANT
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Agung Gede Indra Permana Eka Mulia

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI BELLA CUCINA RESTAURANT
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Agung Gede Indra Permana Eka Mulia
NIM 2115823184**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI BELLA CUCINA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI RESORT

**Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Ahli Madya Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata**

Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Agung Gede Indra Permana Eka Mulia

NIM 2115823184

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI
BELLA CUCINA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI
RESORT**

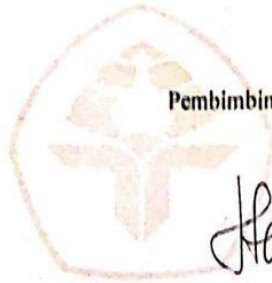
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Jumat, 19 Agustus 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Sang Ayu Made Krisna D. N., M.Pd.
NIP. 198912252022032007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali






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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI BELLA CUCINA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali pada Jumat, 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Jendra, M. Ed., Admin. NIP. 196001251988031001	
Anggota	Kanah, S.Pd., M. Hum. NIP. 197004121998022001	
Anggota	Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M.Hum. NIP. 1995110620220032010	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
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 Gusti Agung Gede Indra Permana Eka Mulia

NIM : 2115823184

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI BELLA CUCINA RESTAURANT
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

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, 2 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,

I Gusti Agung Gede Indra Permana Eka Mulia

NIM. 2115823184

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Pelayanan A'la Carte Dinner Bella Cucina Restaurant Di InterContinental Bali Resort, ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan proposal tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE. M.eCom, 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. 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 Koordinator Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL sekaligus pembimbing PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.,Admin selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan dan proposal.
7. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan proposal.
8. Kinanthi Reraningtyas, selaku Training Manager di InterContinental Bali Resort, yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
9. Seluruh Staff InterContinental Bali Resort, yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. I Gusti Komang Muliawan dan Ni Gusti Ayu Linda Merisanam kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Agustus 2024

Penulis



DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan.....	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Jenis – jenis hotel.....	9
B. Pengertian Food and Beverage Departement.....	13
C. Restaurant	14
D. Menu	17
E. Pramusaji.....	19
F. Pengertian Pelayanan	20
BAB III.....	21
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah InterContinental Bali Resort.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas InterContinental Bali Resort.....	23
BAB IV.....	36
PEMBAHASAN	36
A. Pelayanan Dinner Ala Carte Menu di Bella Cucina Restaurant Pada InterContinental Bali Resort.....	36
Dalam memberikan pelayanan <i>Dinner Ala Carte Menu</i> ada beberapa tahapan.	36
1. Tahapan Persiapan.....	36
Gambar 4.1 Persiapan Diri.....	37
Sumber : Dokumentasi Pribadi Penulis, 2024	37
2. Tahap Pelayanan.....	39

B. Kendala Yang Dihadapi Ketika Memberikan Pelayanan Dinner Ala Carte Menu Oleh Waiter/s Pada Bella Cucina Restoran Di InterContinental Bali Resort Dan Cara Mengatasinya.	45
1. Kurangnya tenaga food runner dalam pengambilan makanan.	45
BAB V	48
PENUTUP	48
A. Simpulan	48
B. Saran.....	50
LAMPIRAN.....	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar di InterContinental Bali Resort	32
Tabel 3.2 Capacity Outdoor Vanues	37
Tabel 3.3 Capacity Indoor Vanues.....	37



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Penampilan Diri.....	46
Gambar 4.2 Set Up Table	47



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel InterContinental Bali Resort adalah salah satu hotel *chain* dari InterContinental Hotel Group (IHG). InterContinental Bali Resort merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di jalan Uluwatu no 45, Jimbaran, Bali. Hotel ini didirikan pertama kali oleh Juan Trippe dibangun pada tahun 1947 yang diberi nama Hotel Grande di Belem, Brazil. InterContinental Bali Resort memiliki 417 kamar, dengan 14 tipe yang berbeda. InterContinental Bali Resort memiliki beberapa department seperti, Front Office Department, Houskeeping Department, Accounting Department, Human Recuse Department, Engineering Department, Security Department, serta Food and Beverage Departement. Masing – masing department tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda – beda, tetapi semua department memiliki peran yang sama untuk kelancaran operasional hotel.

Food and Beverage Department dibagi menjadi dua bagian yaitu *culinary* dan *service*. *Culinary* memiliki tugas untuk mengolah makanan yang dipesan oleh tamu. Sedangkan *service* dibagi lagi menjadi dua yaitu *server* dan *bar*. *Server* memiliki tugas untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, sedangkan *bar* memiliki tugas untuk mengolah minuman yang dipesan oleh tamu. Food and Beverage Department ini juga bertanggung jawab

pada salah satu restoran yang dimiliki InterContinental Bali Resort yaitu Bella Cucina Restaurant. Bella Cucina Restaurant merupakan salah satu *restaurant* yang dimiliki oleh Intercontinental Bali Resort yang menerima tamu dari dalam hotel maupun dari luar hotel. Bella Cucina Restaurant memiliki konsep Italian Restaurant. Resturant ini buka dari pukul 18.30 WITA sampai pukul 22.30 WITA. *Restaurant* ini melayani tamu yang ingin dinner. Bella Cucina Resturant memberikan pelayanan *a'la carte dinner* bagi tamu yang ingin mendapatkan pelayanan langsung dari *waiter/waitress* dan mendapatkan makanan dan minuman yang *fresh* pada saat *Dinner*. Hal yang menjadi daya tarik restoran ini adalah sebelum pramusaji menghadirkan *first course*, tamu akan diberikan sebuah *bread* yaitu *brown bread* dan *focaccia bread* dan ada juga *grissini steak* dan *olive oil* dan *amuse bouche* seperti *Creaspy ink with burata pesto*, *Tomato bruschetta*, *Arancini with truffle burata*, dan *sucini flower with ricotta pesto*. Hal ini berfungsi agar tamu tidak menunggu lama makanan yang di pesan oleh tamu.

Pelayanan kepada tamu juga sangat penting untuk di perhatikan supaya tamu memdapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, untuk itu kita perlu meningkatkan pelayanan kita dalam melayani tamu. Tidak semua orang bisa menjadi pelayan yang baik dan ramah tentunya kita juga perlu belajar atau sesuai dengan standard operational procedure (SOP) yang sudah berlaku di sebuah restoran. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada tamu seorang

pramusaji harus mampu memberikan pelayanan yang profesional dan menguasai SOP dengan baik.

garda terdepan untuk memberikan pelayanan. Oleh karena itu seorang pramusaji harus memiliki sikap yang ramah, dapat berkomunikasi dengan baik dan memiliki pengetahuan jenis makanan dan minuman yang terdapat dalam menu *a'la carte dinner* yang disajikan di Bella Cucina Restoran.

Dalam tulisan tugas akhir yang ditulis oleh Ni Kadek Rahayu Kusumawati (2020) dengan judul Pelayanan Dinner A' la Carte Menu Oleh Pramusaji Double Ikan Restaurant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Pada Double Ikan Restaurant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sebelum pramusaji menghadirkan *first corse*, tamu diberikan sebuah saus atau bisa disebut sambal dan ditemani dengan krupuk beras dan rempeyek khas Indonesia sedangkan Bella Cucina restaurant di InterContinental Bali Resort sebelum pramusaji menghadirkan *first course*, tamu diberikan sebuah bread yang berisikan brown bread dan vocacia bread dan grissini steak dan olive oil, dan amousebous seperti Creaspy ink with burata pesto, Tomato bruseta, arancini with trafel burata, dan sucini flower with ricotta pesto. Dalam tulisan tugas akhir yang ditulis oleh Putu Yana Hari Sandi Dewi (2023) dengan judul Pelayanan Dinner Ala' Carte Menu oleh Waiter/S pada Sundara Restaurant di Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay dan pada Sundara Restaurant di Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay memiliki jenis menu Ala' Carte yang terdiri dari Appetizer, Main course, dan Dessert. Sedangkan Bella Cucina

Restaurant memiliki menu yang lebih bervariasi yang berisikan Appetizer, Soup, Pasta, Main Course, dan Dessert. Dengan menu yang lebih komplit *waiter* memerlukan keterampilan lebih untuk menjelaskan menu tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa peran pramusaji sangat berpengaruh terhadap operasional pekerjaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan terhadap tamu.

B. Rumusan Masalah

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

1. Baimanakah prosedur pelayanan *A'la Carte Dinner* di Bella Cucina Restaurant?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan *A'la Carte Dinner* di Bella Cucina Restaurant serta solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *A'la Carte Dinner* Oleh Pramusaji Di Bella Cucina Restauraht InterContinental Bali Resort adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk menjabarkan pelayanan *a'la carte dinner* di Bella Cucina Restaurant di InterContinental Bali Resort.
- b. Untuk menjabarkan kendala – kendala yang dihadapi serta solusi dari pelayanan *a'la carte dinner* di Bella Cucina Restaurant InterContinental Bali Resort.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Mahasiswa:

- 1). Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambahkan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage*.
- 2). Mengetahui secara detail tentang pelayanan *a'la carte dinner* di Bella Cucina Restaurant InterContinental Bali Resort.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and baverage*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *a'la carte dinner* di Bella Cucina Restaurant InterContinental Bali Resort.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *a'la carte dinner* di Bella Cucina Restaurant InterContinental Bali Resort.
- 2) Untuk meningkatkan kerjasama dan mempromosikan produk yang dimiliki oleh pihak hotel ke pihak kampus.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam Perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan *a'la carte dinner* di Bella Cucina Restaurant InterContinental Bali Resort.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada *server* di Bella Cucina Restaurant InterContinental Bali Resort mengenai pelayanan *a'la carte dinner*.

c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi terhadap berbagai buku literatur dan internet yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif menurut Mukthar (2013: 10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu.

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode penyajian informal. Metode informal adalah metode penyajian dengan menggunakan untaian kata – kata biasa agar terkesan rinci dan terurai

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Pelayanan Dinner Ala Carte Menu Pada Bella Cucina Restaurant Di InterContinental Bali Resort terdapat 3 tahap:

a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini terdiri dari persiapan diri dan operasional. Pada tahap persiapan diri yang terdiri dari: kehadiran, melakukan absensi tepat waktu, memastikan badan dalam keadaan bersih, memastikan seragam yang digunakan bersih dan rapi. Pada tahap kedua yaitu Tahap Operational, yang perlu dipersiapkan adalah: menjaga kebersihan area kerja, menjaga kebersihan *tray, trolley*, melipat *napkin*, beserta keperluan peralatan *dinner ala carte menu* lainnya.

b. Tahap Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan dinner A'la Carte Menu Bella Cucina Restaurant Di InterContinental Bali Resort, terdapat tahap pelayanan yang di mana disebutkan sebagai berikut: a) Menawarkan *ice water* kepada tamu b) *Present the menu*, c) *Taking order* d) Repeat Order e) Memesan Makanan yang Dipesan Oleh Tamu f) Menanyakan Kepada Tamu Tentang Kelengkapan pesanan g) *Presenting and settle the bill*.

Adapun hambatan yang dihadapi pada pelayanan dinner a'la carte menu

di InterContinental Bali adalah: 1) Kurangnya tenaga food runner dalam pengambilan makanan dan 2) Keterlambatan penyajian karena pengambilan makanan di *venue* lain.

2. Kendala Yang Dihadapi Ketika Memberikan Pelayanan Dinner Ala Carte Menu Oleh Pramusaji Pada Bella Cucina Restoran Di InterContinental Bali Resort dan Cara Mengatasinya.

Beberapa kendala yang sering dihadapi dalam melayani *Dinner Ala Carte Menu* di Bella Cucina Restaurant adalah sebagai berikut :

a. Kurangnya tenaga food runner dalam pengambilan makanan.

Dalam proses pelayanan *dinner Ala Carte Menu* pada Bella Cucina Restaurant sangat kekurangan *food runner* dalam proses pengambilan makanan, dikarenakan jumlah *staff* yang sedikit.

b. Keterlambatan penyajian karena pengambilan makanan di *outlet* lain.

Di Bella Cucina Restaurant tentunya tidak hanya menyajikan makanan dan minuman yang tersedia di *menu* Bella Cucina Restaurant. Namun hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk tamu dapat memesan makanan yang tersedia di *outlet* lain. Apabila tamu ingin memesan makanan di luar menu Bella Cucina Restaurant, maka hal tersebut memerlukan waktu beberapa menit untuk mengambil makanan yang dipesan oleh tamu ke *outlet* lain.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di bagian Food and Beverage Service di InterContinental Bali Resort terutama dalam pelayanan *dinner ala carte menu* oleh Pramusaji di Bella Cucina Restaurant. Penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan sebagai berikut:

1. Meningkatkan komunikasi kepada *Food and Beverage Department* mengenai kendala kurangnya *food runner* dalam proses pengambilan makanan, agar pihak dari *Food and Beverage Department* menambah *staff* atau *daily worker* sebagai *food runner*, agar dalam proses pelayanan *dinner* bisa berjalan dengan lancar.
2. Dalam mengatasi kendala ketika proses pengambilan makanan ke *venue* lain, disarankan pihak *restaurant* menambah *menu* yang menjadi *favorit* di *venue* lain, agar proses pelayanan *dinner ala carte menu* bisa berjalan dengan lancar

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar dan Arifin.2016.Jurnal Administrasi Bisnis.”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*”.hal. 3.Universitas Brawijaya
- Bagyono. (2014). *Manajemen Perhotelan* . Jakarta: PT.Gramedia.
- Dewi, P. Y. H. S., Putra, I., & Sudarmini, N. M. (2023). *Pelayanan Dinner Ala Carte Menu oleh Waiter/s di Sundara Restaurant pada Four Seasons Bali Resort at Jimbaran Bay* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Marsum W.A. & Hj. Siti F, (2016). *Professional Waiter (Pramusaji Ahli)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. CV ANDI OFFSET:Yogyakarta
- Oka, I Made Darma & Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di RestoranInternational*. Surabaya: Paramita
- Singaravelava, R. 2016. *Food and Beverage Service*. Inggris: Oxford University Press
- Suryawan, P. (2022). Penerapan standar operasional prosedur (sop) berdasarkan protokol cleanliness, health, safety & environmnetal sustainability oleh pramusaji di finns beach club. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(2), 361–376. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i2.26>
- Utama, R. (2016). *pengantar industri pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Winia, O. Darma. (2017). *Banquet*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.