

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN STARLIGHT DINNER  
OLEH PRAMUSAJI IN VILLA DINING  
DI BULGARI RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gede Aldi Yuta Payoga**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN STARLIGHT DINNER**  
**OLEH PRAMUSAJI IN VILLA DINING**  
**DI BULGARI RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gede Aldi Yuta Prayoga**  
**NIM. 2115823027**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN STARLIGHT DINNER OLEH PRAMUSAJI IN VILLA DINING DI BULGARI RESORT BALI**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir  
Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gede Aldi Yuta Prayoga  
NIM. 2115823027**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN STARLIGHT DINNER OLEH PRAMUSAJI IN VILLA DINING DI BULGARI RESORT BALI

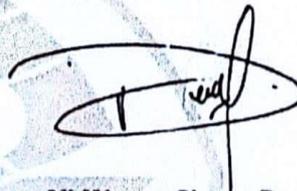
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par**  
NIP. 196405251990032001



**Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par**  
NIP. 196405251990032001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA

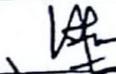
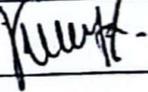
POLITEKNIK NEGERI BALI



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 19840908200812200

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN STARLIGHT DINNER OLEH PRAMUSAJI IN**  
**VILLA DINING DI BULGARI RESORT BALI**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator  
Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Dr. Dra Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par NIP. 196405251990032001	
<b>Anggota</b>	Drs. I Wayan Pugra, M.Par NIP. 196312312000031002	
<b>Anggota</b>	Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par NIP. 199306082022032009	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**Kadek Dwi Pradnyanti Novianti, S.Pd., M.Eng**  
**NIP. 199011112022032009**

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gee Aldi Yuta Prayoga  
NIM : 2115823027  
Program Studi : DIII Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

### PELAYANAN STARLIGHT DINNER OLEH PRAMUSAJI IN VILLA DINING DI BULGARI RESORT BALI

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, (tanggal)  
I Gede Aldi Yuta Prayoga,



(tanda tangan basah)

Nama : I Gee Aldi Yuta Prayoga  
NIM : 2115823027  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan *Starlight Dinner* oleh Pramusaji *In Villa Dining* di Bulgari Resort Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Starlight Dinner* di Bulgari Resort Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII 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 terimakasih yang sebesar-besarnya 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 Kaprodi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.

6. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Tr.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Dama Adhyatma, selaku Asisten Direktur *Human Resources* yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Bulgari Resort Bali.
9. Seluruh Staff Bulgari Resort Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Nyoman Tri Ariasa dan Ibu Putu Damayani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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.

Kuta Selatan, Agustus 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Hotel .....	8
B. Klasifikasi Hotel .....	9
C. Pengertian Food and Beverage Department.....	11
D. Pengertian Pelayanan .....	12
E. Jenis-jenis Pelayanan .....	12
F. Pengertian Dinner .....	14
G. Pengertian Pramusaji.....	14

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>16</b>
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel .....	16
B. Struktur Organisasi Bulgari Resort Bali .....	19
C. Bidang Usaha dan Fasilitas Bulgari Resort Bali .....	22
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
A. Pelayanan <i>Starlight Dinner</i> oleh pramusaji <i>In Villa Dining</i> di Bulgari Resort Bali .....	30
B. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan <i>Starlight Dinner</i> oleh pramusaji Bulgari Resort Bali serta cara mengatasinya.....	38
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>40</b>
A. Simpulan.....	40
B. Saran.....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>43</b>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tipe Kamar Bulgari Resort Bali.....	22
Tabel 2.2 <i>Restoran di Bulgari Resort Bali</i> .....	23



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Bulgari Resort Bali.....	16
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bulgari Resort Bali.....	19
Gambar 3.3 Struktur Organisasi In Villa Dining.....	20
Gambar 4.1 Standar etika berpenampilan.....	30
Gambar 4.2 <i>Starlight Dinner menu BEO</i> .....	33
Gambar 4.3 <i>Oshibori</i> .....	34
Gambar 4.4 <i>Starlight Dinner table</i> .....	35
Gambar 4.5 <i>Alat-alat audio</i> .....	35
Gambar 4.6 Linen motor.....	41
Gambar 4.7 <i>Store Banquette</i> .....	41



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Standar penampilan seragam *In Villa Dining* di Bulgari Resort Bali

Lampiran 2 *Supporting tools for Starlight Dinner*

Lampiran 3 *Drink List Menu*

Lampiran 4 Proses *Setup Cutleries* di Meja Tamu

Lampiran 5 *Setup Cutleries* di atas Meja Tamu

Lampiran 6 *Overall setup Starlight Dinner* di *Chapel*

Lampiran 7 *Overall setup Starlight Dinner* di *Lower Pool Clift*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara yang terkenal akan keindahan alam dan keanekaragaman suku, agama, serta budayanya. Keanekaragaman inilah yang menjadi nilai jual dalam industri pariwisata Indonesia dimata dunia. Indonesia juga merupakan negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau, dimana masing- masing pulau memiliki keunikan tersendiri. Hal ini membuat destinasi wisata di Indonesia semakin beragam, sehingga wisatawan dengan bebas memilih tempat untuk menghabiskan liburan sesuai kebutuhan mereka. Tidak hanya kaya akan keindahan alam dan budayanya, masyarakat Indonesia juga dikenal sangat ramah, hal ini membuat para wisatawan merasa diterima dan nyaman selama mereka berlibur di Indonesia.

Bali adalah ikon pariwisata Indonesia yang terkenal dengan keindahan alamnya yang asri. Pulau Bali merupakan pusat pariwisata di Indonesia dan juga sebagai salah satu daerah tujuan wisata terkemuka di dunia. Perkembangan pariwisata di Bali begitu pesat, sehingga persaingan usaha pada dunia pariwisata dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan yang berkunjung. Industri perhotelan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa

pelayanan, juga turut memberi kontribusi yang besar dalam sektor pariwisata. Pariwisata di Bali yang bercirikan keindahan panorama alam dan budaya masyarakatnya sehingga banyak wisatawan yang datang ke Bali dengan tujuan berlibur maupun kegiatan lainnya. Komponen pariwisata terdiri dari akomodasi, atraksi, transportasi, biro perjalanan wisata, restoran, aksesibilitas, aktivitas, dan layanan pendukung pariwisata.

Hotel merupakan satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, jasa pelayanan makanan dan minuman, jasa pelayanan benatu serta jasa penunjang lainnya bagi umum, yang dikelola dengan tujuan untuk mencari keuntungan. Bulgari Resort Bali adalah properti kedua dari Bulgari Hotels & Resorts yang telah resmi dibuka pada tahun 2006. Bulgari Resort Bali menerapkan konsep *contemporary Italian design* dan *Balinese Culture* yang dapat dilihat dari bentuk bangunan dan bahan yang digunakan pada setiap villa dan mansion dengan bantuan arsitek terkenal Antonio Citterio, Patricia Viel and Partners. Resort ini terletak di Banjar Dinas Kangin Jalan Goa Lempeh Jalan Raya Uluwatu dan menghadap ke Samudera Hindia.

Restoran merupakan salah satu fasilitas yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dimana pelayanan itu adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Jasa (*service*) merupakan sesuatu yang tidak berwujud. Seperti Pelayanan Salon dan Spa.

Bulgari Resort Bali memiliki departemen yang membantu operasional di hotel salah satunya Food & Beverage Department. Departemen ini bertanggung jawab atas pengolahan dan pelayanan makanan dan minuman sebelum dijual kepada tamu. Yang termasuk di dalam Food & Beverage Department seperti *Main Kitchen, Bar, Restaurant, dan In Villa Dining*.

Section *In Villa Dining* Bulgari Resort Bali merupakan salah satu section yang cukup berperan penting dari segi *revenue* karena selain melayani permintaan makan dan minum di villa, section ini juga bertanggung jawab pada *banqueting event* yang menghasilkan *revenue* yang cukup signifikan bagi hotel. Bulgari Resort Bali juga menyediakan pelayanan *in villa dining service* yang buka selama 24 jam, dimana *in villa dining service* ini menjadi satu dengan *section banquet* yang dimana bertanggung jawab pada saat *event* tertentu seperti *wedding dinner, bbq dinner* dan *starlight dinner* atau yang umumnya dikenal sebagai *romantic dinner, Starlight Dinner*

*Starlight Dinner* merupakan salah satu *package dinner* dari Bulgari dengan gaya yang berbeda, biasanya para tamu hotel akan tertarik memesan *package* ini pada saat hari-hari special seperti pada saat setelah *Wedding Ceremony, Honeymoon, atau Engagement*. *Starlight Dinner* dapat dilakukan mulai dari pukul 18.00 WITA sampai 22.30 WITA dan dapat dipesan minimal satu hari sebelumnya. Menu yang ditawarkan untuk *romantic dinner* di Bulgari Resort Bali adalah set.

Menu dengan lima courses yang terdiri dari Italian menu. Italian menu terdiri dari *amuse bouche*, hidangan pertama yaitu *Appetizer*, hidangan kedua

yaitu Pasta, hidangan ketiga yaitu *Maincourse*, dan hidangan keempat adalah *Dessert*. Hal yang spesial dari *romantic dinner* di Bulgari Resort Bali adalah view dari table yang langsung menghadap ke Pantai, pelayanan yang lebih private dan tidak terganggu dengan tamu lain agar tamu merasa spesial dan diperhatikan, desain table yang menggunakan mawar merah dan bunga kemboja disertai dengan lilin yang menambah kesan elegan dari *dinner* tersebut. Hal ini yang menjadi kelebihan *Starlight Dinner* di Bulgari Resort Bali dibandingkan dengan *dinner* lainnya, selain itu *starlight dinner* di Bulgari Resort Bali juga menawarkan *welcome drink* seperti *Champagne* atau *sparkling wine* yang dimana sudah include dengan harga *package*.

#### **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah Pelayanan *Starlight Dinner* di Bulgari Resort Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi serta solusi dalam Pelayanan *Starlight Dinner* di Bulgari Resort Bali.

#### **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulis
  - a. Untuk menjabarkan pelayanan *Starlight Dinner* di Bulgari Resort Bali.
  - b. Untuk menjabarkan kendala-kendala yang dihadapi serta solusi dalam
  - c. Penanganan *Starlight Dinner* di Bulgari Resort Bali.

## 2. Kegunaan Penulisan

### a. Bagi 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 Service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *Starlight Dinner* di Bulgari resort Bali.

### b. Bagi 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 Beverage Service*.
- 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 *Starlight Dinner* di Bulgari Resort Bali.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *Starlight Dinner* di Bulgari Resort Bali.

**D. Metode Penulisan**

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan *Starlight Dinner* di Bulgari Resort Bali.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada *Server* di Bulgari Resort Bali mengenai SOP dalam pelayanan *Starlight Dinner* di Bulgari Resort Bali.

c. Metode Kepustakaan

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

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode dan teknik analisis data deskriptif, yaitu memaparkan dan menguraikan dengan rinci mengenai informasi dan data-data berkenaan dengan informasi yang dibutuhkan dan dimuat pada laporan tugas akhir.

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode penyajian

formal dan informal. Metode formal yaitu, metode penyajian analisis dengan menyajikan data dengan tanda-tanda seperti, foto, gambar dan tabel yang berkaitan. Sedangkan metode informal yaitu, metode penyajian analisis data dengan menyajikan dengan kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami dalam menjelaskan pelayanan *Starlight Dinner* di Bulgari resort Bali.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dalam pembahasan pelayanan *Starlight Dinner* oleh pramusaji *In Villa Dining* di Bulgari Resort Bali, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan *Starlight Dinner* terdiri dari tiga tahapan yaitu dari *preparation*, *sering* dan *closing*.

- a. *Preparation*, di tahap *Preparation* pramusaji akan memperhatikan 3 hal penting sebelum memberikan pelayanan kepada tamu yang pertama yaitu, mengikuti standar *grooming* yang sudah ditentukan oleh Bulgari Resort Bali. Selanjutnya pramusaji harus mempersiapkan course menu sebelum kedatangan tamu di *venue*. Terakhir adalah persiapan operasional *starlight dinner* tahapan dimana pramusaji akan menyiapkan semua kebutuhan yang diperlukan seperti dekorasi yang akan digunakan, membuat *osibori*, mempersiapkan *cutleries* sesuai menu, menyiapkan *table cloth*, mengecek lampu, *napkin* serta *water goblet*.
- b. *Serving*, yang dilakukan pada tahap ini meliputi: *welcoming the guest*, mempersilakan tamu duduk, menuangkan *ice water* serta membawakan *welcoming drink*, menjelaskan set menu, memberikan *drink list*, *taking order*, *serve chef cretion*, *serve appetizer*, *serve soup*, *serve main course*, *serve dessert*. Saat ingin *serve dessert* pramusaji akan over *choice of coffe or tea* kepada tamu, dengan akhiran pramusaji akan menanyakan bagaimana rasa dari makanan atau *feedback* dari tamu.

c. *Closing*, pada tahap ini pramusaji akan melakukan *clearup* di area Starlight Dinner seperti:

1. Membersihkan semua alat yang ada diatas table.
2. Membersihkan dekorasi, *salt paper*, dan *oshibori dish*.
3. Melepaskan linen kotor, lalu letakkan di keranjang khusus napkin kotor.
4. Memindahkan table kembali ke store.
5. Membersihkan area *Starlight Dinner* dan mengecek kembali apakah ada barang tamu yang tertinggal.
6. Menyeting ulang cahaya atau lampu sekitar venue.

## **B. Saran**

Kepada Bulgari Resort Bali agar menyediakan suatu *venue* baru untuk bisa dijadikan *backup* saat cuaca sedang buruk. Jadi, pada saat tamu memesan *Starlight Dinner* kita bisa menyiapkan dua tempat yang dimana satu akan dijadikan tempat utamanm untuk dinner dan satu lagi tempat *indoor* yang akan dijadikan *backup* saat terjadinya Hujan. Lalu untuk kendala bahasa yang sering terjadi, mungkin dari pihak hotel bisa menambahkan staff yang bisa menjadi *speaker* saat ada tamu yang tidak menggunakan bahasa inggris. Untuk tamu yang tidak menggunakan Bahasa inggris.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arjana, I Gusti Bagus, 2016. Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta; Andi.
- Chair, Ira M. dan Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Kencana, Jakarta.
- Komar, R. 2014. Hotel Management. Jakarta: PT Grasindo.
- Marsum Widjojo Atmodjo & HJ. Siti Fauziah, 2016 Professional Waiter (Pramusaji Ahli).
- Nurita, S.S., M.Si., Ni Wayan Meidariani, S.S., M.Hum. (2020) “Buku Bahasa Jepang Perhotelan: *Effective Japanese for Hotel Staff*”
- Noviati, R. 2019. *Industri Perhotelan*. Jawa Tengah : Desa Pustaka Indonesia.
- Oka, Darma & Winia, Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran*. Surabaya: Paramita
- Prakoso, W.G. (2017). Hotel Resort Di Mertoyudan, Magelang, Jawa Tengah: Dimesi Arsitektur Petra, 817-824.
- Soekresno dan Pendit. (2013). Pramusaji Food and Beverage Service. Jakarta; PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Trisna. 2018. Klasifikasi Hotel. Jurnal Media Wisata.
- Wijayanti, Ani. Modul Tata Hidang 2 “Jenis – Jenis Table set up”