

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
DI ERA NEW NORMAL PADA GRAIN RESTAURANT
DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KADEK VIANA FRIHANTARI PUTRI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
DI ERA NEW NORMAL PADA GRAIN RESTAURANT
DI HILTON BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Kadek Viana Frihantari Putri
Nim 1915823049

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

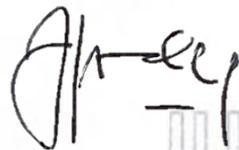
**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
DI ERA NEW NORMAL PADA GRAIN RESTAURANT
DI HILTON BALI RESORT**

Oleh
Kadek Viana Frihantari Putri
NIM 1915823049

Tugas Akhir ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



I Ketut Suja, SE, M. Si
NIP 196412311990031031

Pembimbing II,



Dra. Made Ruki, M. Par
NIP 196210061990102001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –
80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kadek Viana Frihantari Putri
NIM : 1915823049
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
DI ERA NEW NORMAL PADA GRAIN RESTAURANT
DI HILTON BALI RESORT”**

benar bebas dari plagiat. 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Agustus 2022
buat pernyataan,



PS 915823049
DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PELAYANAN BUFFET BREAKFAST DI MASA PANDEMI PADA GRAIN RESTAURANT DI HILTON BALI RESORT” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa Politeknik Negeri Bali setelah menyelesaikan praktek kerja lapangan.

Dalam proses penulisan laporan ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta inspirasi dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan yang diperoleh dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama

penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan Program Studi DIII Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.

5. I Ketut Suja, SE, M. Si selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan laporan ini.
6. Dra. Made Ruki, M. Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan laporan ini.
7. Bapak Amit Sakhrani selaku General Manager di Hilton Bali Resort yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hilton Bali Resort
8. Seluruh *Staff* Food and Beverages Service di Hilton Bali Resort yang senantiasa membantu penulis untuk belajar dan selalu memberikan motivasi, pengetahuan, pengalaman dan bimbingan yang baik kepada penulis.
9. Ibu Ni Ketut Darmini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan laporan ini.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan laporan ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi dan pengetahuan bahasa. Oleh karena itu, penulis harapkan saran dan masukan dari pembaca guna menyempurnakan laporan ini. Akhir kata, penulis sampaikan dengan laporan ini agar menjadi bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, 25 Agustus 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan penulisan	5
2. Kegunaan penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode Pengumpulan Data	7
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data.....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. Pelayanan.....	10
C. Pramusaji Buffet Service.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	21
1. Lokasi Perusahaan.....	21
2. Sejarah Perusahaan.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel	22
1. Bidang Usaha.	22

2. Fasilitas Perusahaan/Hotel	23
3. Struktur Organisasi.....	27

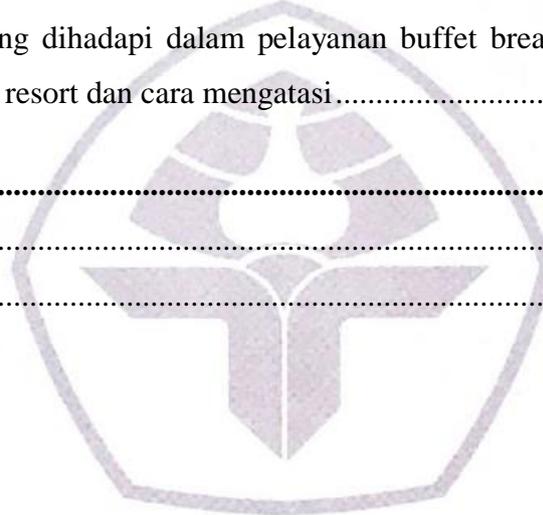
BAB IV PEMBAHASAN.....32

A. Pelayanan <i>Breakfast</i> dengan <i>Buffet Service</i> oleh Pramusaji pada <i>Buffet Service</i> di Hotel Hilton Bali Resort	32
1. Tahap Persiapan	33
2. Tahapan Peksanaan	36
3. Tahapan <i>Closing</i>	37
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan buffet breakfast pada grain restaurant di hilton bali resort dan cara mengatasi.....	38

BAB V PENUTUP40

A. Simpulan.....	40
B. Saran.....	41

DAFTAR PUSTAKA



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi F&B Department.....	27
Gambar 4.1 Uniform Pramusaji	34
Gambar 4.2 Makanan yang sudah di set-up.....	35
Gambar 4.3 Layout Restaurant	37



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Room Type Hilton Bali Resort	23



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memperoleh devisa melalui sektor pariwisata. Sektor pariwisata juga menjadi sektor yang banyak dikembangkan di berbagai negara karena, sektor pariwisata menguntungkan masyarakat sekitar dan mampu menciptakan lapangan kerja bagi kawasan yang berkembang melalui sektor pariwisata. Keberagaman suku, adat, dan budaya menjadikan Indonesia memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Bali merupakan salah satu daerah yang berkembang melalui sektor pariwisata. Keberagaman adat dan keindahan alam yang ada di Bali dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Bali merupakan salah satu daerah yang menjadi tujuan destinasi pariwisata yang banyak diminati dan dikunjungi oleh wisatawan asing dan lokal.

Sepanjang tahun 2019 jumlah kedatangan wisatawan di Bali mencapai 6,3 juta orang. Angka ini lebih tinggi dibandingkan tahun 2018. Namun sejak kasus pertama penularan COVID-19 terdeteksi di Indonesia pada 2 Maret 2020, presiden Indonesia Joko Widodo mengumumkan 2 warga Indonesia pertama yang terinfeksi COVID-19. sejak saat itu penyebaran COVID-19 semakin menyebar luas menjadikan banyak warga negara Indonesia dari berbagai kalangan terpapar COVID-19. Pandemi COVID-19 yang terjadi telah menyebar ke seluruh dunia dan berlanjut hingga saat ini sehingga, setiap negara membatasi akses masuk dan keluar dari negaranya untuk menekan tingkat penyebaran virus. Dengan tertutupnya akses

dari masing masing negara maka, membuat tingkat kunjungan pariwisata menjadi menurun. Tingkat kunjungan wisatawan pada tahun 2020 di Bali turun drastis menjadi 1 juta orang sepanjang tahun 2020. Situasi pandemi di Indonesia telah melemahkan sektor pariwisata, khususnya di Bali. Hal ini berimbas pada kegiatan pariwisata seperti beberapa hotel yang mulai tutup karena kurangnya pengguna jasa kamar hotel.

Hotel adalah sebuah bangunan, atau perusahaan yang akan menyediakan sebuah jasa. Umumnya jasa yang ditawarkan oleh hotel berupa penginapan. Akan tetapi, masih banyak lagi jasa yang bisa ditawarkan oleh suatu hotel seperti jasa makanan dan pencucian. Sebagai daerah yang berkembang melalui sektor pariwisata menjadikan Bali banyak memiliki hotel dengan berbagai jenis yang berbeda. Setiap hotel memiliki konsep yang berbeda. Pada umumnya hotel yang dibangun di Bali terletak di daerah yang dekat dengan aktivitas pariwisata. Salah satu daerah yang menjadi letak strategis mendirikan hotel adalah Nusa Dua.

Saat ini, banyak hotel yang masih tetap beroperasi, beberapa hotel menerapkan protokol kesehatan yang sesuai standar pemerintah, seperti menyediakan tempat cuci tangan atau *hand sanitizer*, wajib memakai masker, pemeriksaan suhu, dan menjaga jarak.

Hotel merupakan aspek penting dalam kegiatan pariwisata karena, hotel menjadi sarana pemenuhan kebutuhan pengunjung. Hotel juga sebagai tempat beristirahat sementara bagi wisatawan yang jauh dari tempat tinggalnya. Sebagai kawasan wisata, Bali memiliki banyak hotel dengan berbagai jenis dan tipe yang berbeda. Hotel biasanya dibangun di kawasan yang strategis seperti dekat dengan

tempat wisata. Nusa Dua menjadi salah satu kawasan di Bali yang memiliki banyak hotel bintang yang ada di Bali Nusa Dua berlokasi di Bali bagian selatan, tepatnya di Kabupaten Badung, Kecamatan Kuta selatan. Nusa Dua merupakan salah satu kawasan strategis dibangunnya berbagai hotel bintang 5 karena, mudahnya akses menuju bandara hingga akses menuju berbagai tempat wisata. mulai dari hotel bintang 4, hingga hotel bintang 5 dapat di jumpai di Nusa dua. Salah satu hotel bintang 5 yang ada di Nusa dua adalah Hilton Bali Resort

Hilton Bali Resort merupakan hotel bintang 5 yang tergabung dalam jaringan Hilton Hotels Internasional yang juga menaungi hotel bintang 5 lainnya di berbagai negara. Hilton Bali Resort bertempat di atas tebing setinggi 40 meter di Nusa Dua dan memberikan akses menuju salah satu pantai paling banyak diabadikan gambarnya di Bali. Hilton Bali Resort juga berjarak 1,3 km dari Bali National Golf Course dan berbagai macam pusat olahraga air, 3,7 km dari Bali Nusa Dua Convention Center dan Bandara Internasional Ngurah Rai, serta sekitar 15 km dari pusat belanja Kuta via Jalan Tol Mandala. Dibangun di atas lahan seluas 11,3 hektar, Hilton Bali Resort memiliki 389 kamar dan *suite* yang menggabungkan fasilitas *modern* dengan pesona lokal Bali serta memiliki balkon pribadi dan teras yang menghadap ke Samudera Hindia atau taman hotel.

Untuk menjalankan operasional di Hilton Bali Resort, tentunya memerlukan tenaga kerja dari berbagai department seperti: Front Office, F&B Service, Human Resources, Engineering, Purchasing Department, F&B Product, Sales & Marketing, dan *department* lainnya.

Dilihat dari fungsi utama hotel yakni sebagai penyedia layananan akomodasi berupa pelayanan kamar hingga pelayanan makanan dan minuman. *Department* yang bertanggung jawab atas segala pelayanan makanan dan minuman yang ada di hotel adalah Food & Beverage Department. Food and Beverage Departement juga menaungi beberapa bagian di bawahnya seperti Waiter/Waitress, Bartender, Banquet, Steward, dan Room Service ruang lingkup kerjanya yaitu *Kitchen, Restaurant, Bar, dan In Room Dinning*. Hilton Bali Resort memiliki beberapa *restaurant* yang menyediakan menu yang berbeda-beda seperti: Grain Restaurant khusus untuk melayani tamu *breakfast*, Paon Bali Restaurant yang menyediakan menu masakan khas Bali, The Shore Restaurant yang menyediakan menu *A'la Carte* untuk makan siang dan makan malam, Delicatessen Restaurant yang menyediakan makanan ringan seperti roti, *cake*, kopi, dan teh untuk *coffee break*, dan Shiki Restaurant yang menyediakan menu makanan khas Jepang.

Sejak penyebaran COVID-19 di seluruh dunia melemahkan pariwisata terutama di Bali. Namun sejak awal masa pandemi Hilton Bali Resort masih beroperasi hingga saat ini. Untuk meningkatkan *occupancy* hotel pihak *management* terus meningkatkan kualitas pelayanan di hotel salah satunya yaitu pelayanan makanan dan minuman yang ada di hotel. Grain Restaurant menjadi salah satu *restaurant* yang paling sibuk beroperasi di Hilton Bali Resort. Karena Grain Restaurant melayani *breakfast* semua tamu yang menginap di hotel. Tidak hanya melayani *breakfast* saja, Grain Restaurant juga melayani berbagai *event* seperti: *Lunch and Dinner Group, Chrismast event, New Year Event, Chinese New Year Event*, dan masih banyak *event* lainnya. Grain Restaurant digunakan sebagai

tempat penyelenggaraan *event* karena, Grain Restaurant memiliki kapasitas yang paling besar diantara *restaurant* lainnya. Grain Restaurant mampu menampung sekitar 300 orang. Pelaksanaan *event* di Grain Restaurant selalu menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat. Berdasarkan uraian yang sudah di jelaskan di atas menarik penulis untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Pelayanan Buffet Breakfast di masa pandemi pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Buffet Breakfast di Masa Pandemi pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort ?
2. Apa saja hambatan yang ditemui dalam proses Pelayanan Buffet Breakfast di Masa Pandemi pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort ? serta pemecahan masalahnya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun beberapa tujuan dan kegunaan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan
 - a. Untuk mengetahui proses prosedur Pelayanan Buffet Breakfast di Masa Pandemi pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam Pelayanan Buffet Breakfast di Masa Pandemi pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort dan cara pemecahannya

2. Kegunaan penulisan

a. Bagi mahasiswa

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan untuk dapat meningkatkan pemahaman terhadap permasalahan dengan membandingkan teori yang didapatkan di bangku perkuliahan dengan keadaan nyata di industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai masukan yang diberikan untuk generasi berikutnya sehingga, dapat meningkatkan kualitas *output* Politeknik Negeri Bali. Sebagai bahan masukan baru untuk memperkaya bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi perusahaan

Sebagai masukan dan referensi untuk perusahaan dalam memberikan materi kepada siswa yang sedang melaksanakan praktik lapangan kerja di hotel.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan laporan ini, penulis menggunakan beberapa metodologi penulisan antara lain:

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat sesuai dengan data yang diperlukan selama melakukan praktik kerja lapangan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan buffet breakfast pada Hilton Bali Resort

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara menanyakan secara langsung kepada Food and Beverages Director dan team member di Food and Beverages Service Department yang berkaitan dengan Pelayanan Buffet Breakfast di Masa Pandemi pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca beberapa buku serta mencari referensi data dari beberapa sumber tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penyusunan tugas akhir ini.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan. Teknik Penyajian Hasil Analisis

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik informal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata atau berupa penjelasan dan keterangan tentang Pelayanan Buffet Breakfast di Masa Pandemi pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Pelayanan *Buffet Breakfast* di masa pandemi pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort. Sesuai dengan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan breakfast dengan *buffet service* di Hilton Bali Resort dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu:

Tahap persiapan yang meliputi tahap persiapan diri yang dilaksanakan oleh pramusaji sebelum memulai pekerjaan dan sebelum melayani tamu dan persiapan operasional yang dilaksanakan oleh pramusaji sebelum tamu datang ke *restaurant*.

Tahap pelaksanaan yang meliputi penyambutan tamu yang baru datang hingga proses *clear-up* meja tamu.

Tahap penutup (*closing*) yang dilaksanakan oleh pramusaji setelah tamu selesai melakukan *breakfast* dan *set-up* ulang untuk *breakfast* keesokan harinya.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan buffet breakfast pada Grain Restaurant di Hilton Bali Resort dan solusinya

Tamu yang tidak ingin mengambil makanannya sendiri, cara mengatasinya yaitu dengan memberikan penjelasan yang *detail* kepada tamu tentang tata letak makanan agar tamu mengetahui posisi makanan yang ingin dimakan dan dapat mengambilnya sendiri. Adapun masalah berikutnya Tamu yang

enggannya menggunakan masker saat mengambil makanan, cara mengatasinya yaitu dengan memberi pengertian kepada tamu tentang aturan di dalam *restaurant* dan memberikan arahan untuk tamu agar mengikuti protokol kesehatan. Selain itu Tamu yang sakit tetap memaksakan diri untuk ikut *breakfast* ke *restaurant* dan menyebarkan penyakit kepada orang lain yang sehat, cara mengatasinya yaitu dengan melakukan pengecekan suhu sebelum tamu memasuki area *restaurant* dan menetapkan protokol kesehatan sesuai standar. Masalah lainnya muncul karena Kekurangan *staff* pramusaji karena, jumlah pramusaji pada *section* Buffet Service adalah 10 orang. Pramusaji yang jumlahnya terbatas akan mempengaruhi kinerja dari pelayanan sehingga, akan mendapat pelayanan menjadi terhambat, cara mengatasinya yaitu dengan memaksimalkan jumlah orang yang *in charge* di masing-masing *section* dan meminta bantuan dari outlet lain seperti *banquet* maupun *restoran* untuk mengirim beberapa pramusaji untuk membantu operasional *buffet service*.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan beberapa saran terhadap pelayanan yang diberikan pramusaji (Waiter) pada *section* Buffet Service di Hotel Hilton Bali Resort, antara lain:

Pada saat *high occupancy*, sebaiknya pihak hotel mengisi kekosongan karyawan yang ada pada *section* Buffet Service dengan tujuan mengurangi beban kerja karyawan yang sudah ada dan memperlancar operasional *section*. Dalam hal ini, sebaiknya pihak hotel menggunakan tenaga kerja harian (Daily Worker) yang memiliki pengetahuan dan pemahaman di bidang F&B Service dan sudah pernah

mengikuti masa training sebelumnya di F&B Service. Seseorang yang telah mengikuti masa *training* lebih banyak memiliki pengalaman mengenai Food & Beverage Service dengan baik secara praktik maupun teori sehingga dapat mempercepat operasional kerja.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Jenis-jenis kamar <https://www.hilton.com>. Diakses 4 Juli 2022 pukul 14.00 WITA.

KBBI versi online. 2019. <https://kbbi.web.id/pelayanan>. Diakses tanggal 8 Juli 2022 pukul 17.00 WITA.

Kunjungan wisatawan ke bali <https://bali.bps.go.id/>. Diakses tanggal 11 Juli 2022 pukul 22.15 WITA.

Nuraida, Ida. 2008. Pengertian Prosedur. <https://pengertian-prosedur-menurut-para-ahli.html>. Diakses tanggal 2 Juli 2022 pukul 18. WITA.

Pengertian Prosedur. [Eprints.polsri.ac.id/2979/3/BAB%2011.pdf](https://eprints.polsri.ac.id/2979/3/BAB%2011.pdf). Diakses tanggal 22 Juni 2022 pukul 15.00 WITA.

Pengertian buffet service. <https://www.amesbostonhotel.com/>. Diakses tanggal 28 Juli 2022 pukul 20.15 WITA.

Putra, Gusti Putu. 2016. Pelayanan Hospitality. <https://pendapat.para-ahli-pramusaji-hotel>. Diakses tanggal 28 Juni 2022 pukul 21.45 WITA.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI