

**TUGAS AKHIR
PELAYANAN BUFFET DINNER
CHINESE NEW YEAR EVENT ERA NEW NORMAL
DI KWEE ZEEN RESTAURANT
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Diantari Pratiwi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**TUGAS AKHIR
PELAYANAN BUFFET DINNER
CHINESE NEW YEAR EVENT ERA NEW NORMAL
DI KWEE ZEEN RESTAURANT
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**Ni Kadek Diantari Pratiwi
NIM 1915823163**

**PROGRAM DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PELAYANAN BUFFET DINNER
CHINESE NEW YEAR EVENT ERA NEW NORMAL
DI KWEE ZEEN RESTAURANT
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**

Oleh
Ni Kadek Diantari Pratiwi

NIM 1915823163

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

Disetujui

Pembimbing I



Dra. Nyoman Mastiani Nadra M.Par
NIP. 196211251990032001

Pembimbing II



Drs. Dewa Made Suria Antara M.Par
NIP.196409151990031003

**Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata**

Ketua



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

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 : politek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Diantari Pratiwi

NIM : 1915823163

Program Studi : D III Perhotelan , Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**"PELAYANAN BUFFET DINNER CHINESE NEW YEAR
EVENT DI ERA NEW NORMAL DI KWEEZEEN
RESTAURANT SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH
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.

Badung, 18 Agustus 202



**DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Pelayanan Buffet Dinner Chinese New Year Event Era New Normal di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk menguraikan prosedur pelayanan *Buffet Dinner* yang telah dilakukan oleh *waiter/s* pada Kwee Zeen Restaurant, serta memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Emawati, MATM.PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu serta memberikan kepada penulis untuk melaksanakan praktik kerja lapangan.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par selaku Kaprodi D III Perhotelan Jurusan

Pariwisata yang telah memberikan untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

5. Kanah, S.Pd., M.Hum selaku Koordinator PKL yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan nasehat didalam berlangsungnya proses PKL
6. Dra Made Mastiani Nadra, M.Par selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Drs. Dewa Made Suria Antara M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir
8. Bapak Sylvain Padeloup selaku *General Manager* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
9. Bapak Kadek Agus Dwi Astawa selaku *Director of Operationl* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resot
10. Ibu Nia Edward selaku *Director of Talent and Culture* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
11. Bapak I Nyoman Rico Setiawan selaku Assistant of Talent and Culture Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
12. Bapak I Gede Arif Ardiawan selaku *Learning and Development Manager* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
13. Seluruh *Assistant Food and Baverage, Leader* dan lain lain atas bimbinganserta bantuannya kepadapenulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangandi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
14. Seluruh staf Ambassador Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan

tugas akhir ini

15. Orang tua , keluarga serta teman-teman yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

Badung , Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ORISINALISASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABLE.....	vii
DAFTAR BAGAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	3
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan`	4
D. Metode Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORL.....	6
A. Pengertian Hotel.....	7
1. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Pengertian Food and Beverage Service.....	12
C. Pengertian Restaurant.....	13
D. Pengertian Pelayanan	13
E. Pengertian Service.....	14
1. Tipe – tipe service.....	16
F. Pengertian Buffet Service	17
1. Jenis- jenis buffet.....	18

2. Bentuk Penataan Buffet	15
BAB III GAMBARAN UMUM	19
A. Nama dan Lokasi Perusahaan.....	19
B. Sejarah Perusahaan	20
C. Bidang dan Kegiatan Usaha.....	21
D. Struktur Organisasi.....	25
1. Tugas dan Tanggung Jawab.....	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	26
<i>Pelayanan buffet dinner Chinese New Year Event di Era New Normal di Kwee</i>	
<i>Zeen restaurant pada Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort</i>	26
1. Tahap Persiapan sebelum breakfast dibuka.....	28
2. Tahap Pelayanan.....	30
3. <i>Closing breakfast</i>	35
4. Kegiatan- kegiatan yang dilakukan setelah breakfast selesai	37
B. Kendala- kendala yang dihadapi oleh seorang waiter/ss dalam melayani	
buffet breakfast pada Kwee Zeen restaurant di Sofitel Bali Nusa Dua Beach	
Resort dan cara mengatasinya	38
1. Kurangnya tenaga kerja.....	40
2. Kurangnya peralatan restaurant	42
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	44
A. SIMPULAN	47
B. SARAN.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi

Gambar 2.1 Standar rambut untuk pramusaji wanita

Gambar 2.2 Standar rambut untuk pramusaji pria

Gambar 3.1 *Set – up table*

Gambar 3.2 *Set up buffet*

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah kamar Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah tujuan wisata menjadi daya tarik tidak hanya di Indonesia tetapi juga internasional. Melimpahnya kekayaan alam masih menjadi daya tarik para wisatawan, begitu pula dengan keragaman budayanya. Menurut I Gusti Ngurah Rai yang dikutip dari laman kumparan.com menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang menjadi daya tarik daerah wisata Bali diantaranya, harga produk wisata, budaya dalam berbagai bentuk manifestasinya, keindahan pantai yang beragam, kenyamanan berwisata, citra Bali, keindahan alam, dan keramahan penduduk setempat..

Kasus pertama *Covid-19* terdeteksi pada awal Maret 2020, pandemi *Covid-19* yang terjadi telah menyebar ke seluruh dunia dan berlanjut hingga saat ini. Situasi pandemi di Indonesia telah menyebabkan pariwisata, khususnya di Bali, mengalami penurunan. Penurunan kunjungan tersebut karena adanya penutupan sementara penerbangan langsung dari China mulai Februari 2020. Adanya pemberlakuan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang menyebabkan masyarakat tidak bisa melakukan perjalanan. Hal ini berimbas pada kegiatan pariwisata di bidang bisnis seperti beberapa hotel yang mulai tutup karena kurangnya pengguna jasa kamar hotel.

Saat ini, banyak objek wisata yang masih bisa beroperasi, namun tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat, seperti menyediakan tempat cuci tangan atau hand sanitizer, wajib memakai masker, pemeriksaan suhu, dan menjaga jarak yang diamanatkan pemerintah minimal 2 meter serta membatasi wisatawan untuk bepergian untuk mengurangi keramaian.

Hotel menjadi salah satu aspek penting dalam kegiatan pariwisata sebagai sarana pemenuhan kebutuhan para tamu (pengunjung atau pelancong) sebagai tempat akomodasi sementara yang jauh dari tempat tinggal asalnya.

ITDC merupakan BUMN Indonesia yang bergerak di bidang pariwisata yang memiliki area seluas 300 hektar di Kawasan perbukitan Nusa Dua. ITDC menawarkan produk dan jasa berupa pemanfaatan/penyewaan lahan, pengelolaan air dan pemeliharaan kawasan. Penyewaan lahan oleh investor diatur dengan perjanjian penggunaan dan pemanfaatan lahan selama 30 tahun untuk mengembangkan lot-lot di Nusa Dua sesuai rencana induk Kawasan Pariwisata Nusa Dua yaitu antara lain sebagai usaha akomodasi perhotelan, kondotel serta fasilitas pariwisata lainnya. Salah satu usaha akomodasi perhotelan yang terletak di area ITDC adalah Hotel Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan jajaran hotel kelas dunia dan memiliki kemewahan khas Perancis. Sofitel merupakan hotel berbintang 5 yang menawarkan hotel kontemporer dan resort yang disesuaikan dengan konsumen masa kini yang lebih menuntut dan fleksibel. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan bagian dari *Accor Group*, sebuah perusahaan hotel, catering, restoran

dan pariwisata terbesar didunia yang berpusat di Perancis. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan satu satunya brand hotel mewah dari Perancis yang hadir di 5 benua dengan 130 lokasi di hamper 40 negara. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan satu satunya hotel brand Sofitel di Indonesia.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki departemen seperti *Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting/Finance Department, Sales & Marketing Department, Human Resources Department, Purchasing Department, Security Department dan Engineering Department*. Berbicara mengenai dunia perhotelan maka tidak akan terlepas dari pelayanan makanan dan minuman, salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu dan menyediakan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokok tamu adalah *Food & Beverage Department*. *Food & Beverage Department* dibagi menjadi 2 dan memiliki keterkaitan yang sangat erat dalam melayani tamu yaitu *Food & Beverage service* dan *Food & Beverage Product*. Adapun ruanglingkup kerjanya yaitu *Kitchen, Restaurant, Bar dan In Room Dinning Service*. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki beberapa *outlet* yaitu *Kwee Zeen Restaurant (Asian Pan Dinning), Cucina Restaurant Italian Cuisine, L'Oh Bar (Pool bar), Le Bar (Lobby Bar) dan Club Millesime (Executive Lounge)*.

Kwee Zeen restaurant menyajikan makanan *asian* dan *western* yang terbagi dalam beberapa *section*. Pada *Kwee Zeen restaurant* biasanya menjadi pilihan untuk mengadakan beberapa *event lunch* atau *dinner* seperti memperingati hari-hari besar atau lunch untuk *meeting* dan juga *dinner* untuk tamu *group*. Sistem

buffet yang digunakan untuk *breakfast* tentunya berbeda dengan buffet pada hari raya khusus atau reservasi dari tamu yang meminta konsep buffet yang mereka inginkan minimal untuk jumlah orang 30 *pax* , salah satu nya adalah *event dinner Chinese New Year*. Untuk *event* ini pihak Kwee Zeen sudah menerima 100 *pax reservations* . Kwee Zeen restaurant di tata dan di dekorasi serba merah sesuai dengan tema tahun baru china. Pada Event ini makanan nya yang di sajikan sebagian besar merupakan makanan Asia / *Chinese Foods* dan juga makanan yang menjadi ciri khas dalam perayaan tahun baru China. Tidak hanya itu untuk lebih mendalami makna dari perayaan tahun baru china diadakan pula pertunjukan dari *Barong Sai*. Para staf juga mengenakan pakaian seragam berwarna merah. Karena *event* ini sangat spesial maka pelayanan buffet ini perlu dipersiapkan secara maksimal untuk menghindari kendala yang mungkin terjadi., Karena hal- hal tersebut penulis tertarik untuk membahaspelayanan *buffet dinner* dan judul yang diangkat yaitu Pelayanan *Buffet Dinner Chinese New Year Event Di Era New Normal* Pada Kwee Zeen Restaurant Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach 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. Bagaimanakah pelayanan buffet *dinner Chinese New Year event* di era *new normal* pada Kwee Zeen Restaurant di Sofitel Nusa Dua Beach Resort ?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan buffet *dinner Chinese New Year event di era new normal* pada Kwee Zeen Restaurant. Di

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, dan cara pemecahannya

B. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui pelayanan buffet *dinner Chinese New Year event di era new normal* pada *Kwee Zeen Restaurant* Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
- b. Mengetahui kendala-kendala dalam pelayanan buffet *dinner Chinese New Year event di era new normal* pada *Kwee Zeen Restaurant* Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

1. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut :

A. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini adalah salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan. Disisi lain, saya berharap Tugas Akhir ini mampu menjadi referensi untuk mahasiswa lain khususnya pada pelayanan buffet *dinner Chinese New Year event di era new normal* pada *Kwee Zeen Restaurant* Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

B. Bagi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

Tugas Akhir Ini bisa menjadi masukan untuk *F&B Service Ambassador* khususnya tentang pelayanan buffet *dinner Chinese New Year event di era new normal* pada *Kwee Zeen Restaurant* Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

C. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini Sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali,

hususnya mengenai pelayanan *buffet dinner Chinese New Year event era new normal* di Kwee Zeen *Restaurant* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

C. Metode Penelitian

a. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

- b. Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam proses Pelayanan *Buffet dinner Chinese New Year event* di Era New Normal pada Kwee Zeen Restaurant di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.
- c. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondenya seperti para staf dan tamu.
- a. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

d. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat mengenai pelayanan *buffet dinner Chinese new year event* di Kwee Zeen *restaurant* pada Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort selama melakukan praktek kerja lapangan.

e. Metode Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data

dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka Pelayanan buffee *dinner Chinese New Year event* pada Kwee Zeen Restaurant di Sofitel Bali Nusa Beach Resort tersebut dapat disimpulkan yaitu pada pelayanan buffet *dinner Chinese New Year event* pada Kwee Zeen Restaurant di Sofitel Bali Nusa Beach Resort terdiri dari 3 tahap yaitu Tahap Persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup. Pada tahap persiapan ini mencangkup persiapan diri dari *personal grooming*, protokol kesehatan (memakai masker dan *hand gloves*) dan persiapan peralatan sebelum breakfast dimulai.

Selanjutnya yaitu tahap pelaksanaan. Pada tahap ini, seorang pramusaji akan mengawali dari *Greeting to the guest* lalu menanyakan nomor kamar sambil mengantarkan ke meja yang diinginkan. Setelah mempersilahkan tamu untuk duduk, seorang pramusaji akan langsung menuangkan air dan *unfolding napkin* sambil menjelaskan apa saja yang ada di buffet. Pramusaji juga bertanggung jawab atas kebersihan meja tamu dan selalu memastikan tidak ada piring kotor diatas meja ta mu demi kenyamanan tamu. Ketika tamu sudah selesai menikmati *dinner* seorang pramusaji akan mengucapkan terimakasih kepada tamu sambil mengantarkan tamu sampai pintu keluar. Setelah itu seorang pramusaji akan membersihkan peralatan yang kotor dan men-sanitize meja yang telah digunakan agar dapat di set-up kembali

Kegiatan yang dilakukan setelah buffet *dinner* berakhir yaitu semua staf dan trainee akan melaksanakan *cleaning all station*, dari membersihkan semua meja dengan menggunakan sanitizer yang telah disediakan di hotel. Setelah itu, meja

dapat di set-up kembali dengan rapi.

a. Kendala- kendala yang dihadapi dalam pelayanan buffet *dinner* pada Chinese new year event dan caramengatasinya.

Pada saat dinner berlangsung tentunya ada beberapa kendala yang dihadapi oleh penulis selama Praktek Kerja Lapangan di Kwee Zeen Restaurant, antara lain:

1) Kurangnya tenaga kerja pada saat *event* berlangsung

Kurangnya tenaga kerja dapat membuat tamu merasa kurang dilayani dan dapat menjadi sebuah hambatan pada saat berjalannya operasional, sehingga akan menimbulkan *complaint*.

Adapun cara mengatasinya yaitu:

- a) Mencari support manning ketika high occupancy ke outlet lain apabila memungkinkan dan di outlet tersebut juga tidak terlalu ramai, sehingga waiter/ess tidak kewalahan saat melayani tamu dan dapat memperlancar proses berlangsungnya operasional.
- b) Pada saat pembagian job assignment agar dibagi secara merata, dan pada saat operasional berlangsung seorang pramusaji yang sudah mendapat job assignment tidak ditarik atau dipindahkan ke section lain agar menghindari terjadinya kesalahan saat pelayanan berlangsung.
- c) Menambahkan beberapa meja di area *garden* dan juga koridor untuk mengantisipasi terjadinya kekurangan meja agar tidak terjadi *complaint*.

2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan pada Kwee Zeen Restaurant selama mengikuti kegiatan PKL di Sofitel Bali Nusa Dua Beach

Resot, antara lain :

1. Ketika *event* atau masa high season sebaiknya agar perusahaan menambah jumlah *support manning* dari department lain khususnya F&B Service sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat berjalan baik dan lancar selama operasional berlangsung.
2. Menambah peralatan yang sering dibutuhkan terutama *cutleries* agar pada saat operasional berlangsung dapat berjalan dengan lancar.
3. Setidaknya para staff *ambassador* maupun *trainingan* yang bertugas pada saat event bisa menggunakan Bahasa mandarin yang komunikatif seperti mengucapkan kata terimakasih, selamat malam, selamat makan, apakabar dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Atmojo, Marsum Widjojo. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya.
Yogyakarta: Andi
- Ari, Soenanda. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Badan Pimpinan Pusat Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (2020). Panduan umum Norma baru Hotel dan Restoran dalam Pencegahan Covid-19.
Jakarta : PHRI
- Bagyono. 2016. Teori dan Praktik Hotel Front Office.
Bandung: Alfabeta Bali
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika. 2014. “Handout Pengantar Hotel dan Restoran”. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13
Jakarta: Erlangga.
- Marsum, W.A. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya.
Yogyakarta : Andi
- Oka, Made. 2011. “Handout Buku Ajar Tata Hidangan 2”. Badung : Politeknik Negeri
- Offset. Sihite, R. 2000. Food Service (Tata Hidang). Surabaya: Penerbit SIC.
Cetakan 5.
- Redjasa, I Ketut dan I Wayan Sudinata. 2014. “Handout Tata Graha 1”. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara
- <https://m.kumparan.com/amp/kabar-harian/daya-tarik-daerah-wisata-bali-mulai-dari-keindahan-alam-hingga-keragaman-budaya-1 wnjR4zcUC7>