

**TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PELAYANAN BUFFET  
PADA MENU INDONESIAN BREAKFAST  
DI TIRTA RESTAURANT PRAMA SANUR BEACH**



**I Putu Juwita Rosdiana**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

## **TUGAS AKHIR**

### **PROSEDUR PELAYANAN BUFFET PADA MENU INDONESIAN BREAKFAST DI TIRTA RESTAURANT PRAMA SANUR BEACH**



**Oleh  
I Putu Juwita Rosdiana  
NIM 2015823218**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2023**

**PROSEDUR PELAYANAN BUFFET  
PADA MENU INDONESIAN BREAKFAST  
DI TIRTA RESTAURANT PRAMA SANUR BEACH**

Oleh  
**I Putu Juwita Rosdiana**  
NIM 2015823218

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Drs. I Wayan Pugra, M.Par**  
NIP. 196312312000031002

  
**Ni Putu Erna Surim V, SE., M.Pd**  
NIP. 198208312009032010

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATH., 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 – 80354  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Juwita Rosdiana  
NIM : 2015823218  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSEDUR PELAYANAN BUFFET  
PADA MENU INDONESIA BREAKFAST  
DI TIRTA RESTAURANT PRAMA SANUR BEACH”**

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.

Gianyar, Juli 2023

Yang membuat pernyataan ini,



Nama : I Putu Juwita Rosdiana  
NIM : 2015823218  
PS : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PROSEDUR PELAYANAN BUFFET PADA MENU INDONESIAN BREAKFAST DI TIRTA RESTAURANT PRAMA SANUR BEACH” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk memaparkan prosedur pelayanan *buffet* pada menu *Indonesian Breakfast* di Tirta Restaurant Prama Sanur Beach.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat Bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I 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. Drs. 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., selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.,M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Anak Agung Istri Hendriani, S.Pd.,M.Pd. selaku Bagian Akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
7. Drs. I Wayan Pugra,M.Par Selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Ni Putu Erna Surim Virnayanthi , SE., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan Bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Gusti Bagus Surya Candra S. selaku *General Manager* di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi tentang Prama Sanur Beach Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak A.A Pt. Gede Arinata Putra selaku *Learning and Development Coordinator* di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk belajar serta memperoleh informasi untuk penulisan Tugas Akhir ini.
11. Ibu Umanik Andayati selaku *Restaurant Manager* di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk belajar serta memperoleh informasi pendukung penulisan Tugas Akhir ini.
12. Bapak Gst Agung Adhie Parwata selaku *Head Waiter/ss* di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan memperoleh informasi untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

13. Seluruh staff Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
14. Bapak I Putu Suardana dan Ibu Ni Made Budiani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
15. Gede Bagas Ardinata serta teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Penulis memiliki harapan semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gianyar, Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>TUGAS AKHIR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisana .....	4
1. Tujuan .....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
2. Metode dan Teknik Analisa Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Hotel .....	7
1. Pengertian Hotel .....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Food & Beverage Departement .....	10
1. Pengertian Food & Beverage Departement.....	10
2. Fungsi Departemen food and baverage service.....	11
C. Restoran .....	11
1. Pengertian Restoran.....	11
2. Jenis-Jenis Restoran .....	12
D. Pramusaji (Waiter/waitress) .....	14
E. Menu .....	14
1. Pengertian menu .....	14
2. Fungsi Menu.....	15
3. Jenis-jenis Menu.....	15
F. Pengertian dan Jenis <i>Breakfast</i> .....	16
1. Pengertian <i>breakfast</i> .....	16
2. Jenis-jenis breakfast .....	16



G. Pelayanan ( <i>Service</i> ) .....	17
1. Pengertian pelayanan.....	17
2. Jenis-jenis Pelayanan.....	18
3. Tahapan Pelayanan.....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>21</b>
A. Sejarah dan Lokasi Perusahaan .....	21
1. Lokasi Perusahaan.....	21
2. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas pada Prama Sanur Beach Bali.....	24
1. Bidang Usaha .....	24
2. Fasilitas Prama Sanur Beach Bali .....	24
C. Struktur Organisasi.....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Pelayanan <i>Buffet Pada</i> Menu Indonesian Breakfast oleh Pramusaji di Tirta Restaurant, Prama Sanur Beach Bali .....	39
1. Tahap Persiapan .....	39
2. Tahap Pelaksanaan Operasional.....	43
3. Tahap Closing Breakfast .....	47
B. Kendala dalam Pelayanan <i>Breakfast Buffet</i> Menu dan Solusinya.....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
A. Simpulan .....	50
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Prama Sanur Beach .....	21
Gambar 3. 2 Logo Prama Sanur Beach .....	22
Gambar 3. 3 Tirta Restaurant .....	25
Gambar 3. 4 Basilico Restaurant.....	26
Gambar 3. 5 Lada Retaurant .....	27
Gambar 3. 6 Poolside Bar .....	27
Gambar 3. 7 Bamboo Bar & Loung .....	28
Gambar 3. 8 Prama Cafe & Lounge.....	28
Gambar 3. 9 Lagoon Pool .....	29
Gambar 3. 10 Splash Zone.....	29
Gambar 3. 11 Fitness Center.....	30
Gambar 3. 12 Kids Club .....	31
Gambar 3. 13 Meeting Room.....	32
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4. 1 Persiapan Diri.....	39
Gambar 4. 2 Salt & Paper .....	41
Gambar 4. 3 Sugar.....	41
Gambar 4. 4 Pocket cutlery .....	42
Gambar 4. 5 Set-up Table .....	42
Gambar 4. 6 Clear-up Table.....	45
Gambar 4. 7 Billing.....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Spesifikasi Kamar .....	25
------------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pembagian Section

Lampiran 2 Guest List

Lampiran 3 Set-up Buffet



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Indonesia Merupakan salah satu yang mempunyai potensi wisata yang beragam, karena terdapat berbagai suku bangsa yang berbeda-beda sehingga dapat menciptakan dan mengembangkan industri pariwisata. Industri pariwisata merupakan peluang yang tidak dapat dilepas begitu saja. Pariwisata telah tumbuh menjadi sebuah industri yang sangat menguntungkan dan memiliki prospek yang sangat cerah dikemudian hari bagi sebuah Pembangunan Nasional.

Bali merupakan ikon pariwisata internasional di Indonesia. Bali sendiri menjadi provinsi dengan hotel berbintang terbanyak di Indonesia pada tahun 2018 sebanyak 52,927 kamar atau 16,85% dari seluruh kamar di Indonesia. Hotel adalah salah satu bagian dari akomodasi yang berperan sangat penting dalam kegiatan pariwisata, akomodasi hotel juga sangat penting dalam peningkatan devisa negara. Wisatawan tertarik berkunjung bukan hanya untuk melihat keindahan alam ataupun melihat budaya lokal saja, melainkan wisatawan yang datang juga dikarenakan oleh fasilitas dan pelayanan yang dimiliki oleh hotel. Wisatawan yang datang juga dikarenakan oleh fasilitas dan pelayanan yang dimiliki oleh hotel.

Prama Sanur *Beach* Bali Hotel merupakan hotel bintang lima di Bali yang terletak di sebelah Pantai Mertasari, Sanur yang merupakan salah satu tujuan paling populer di Bali. Jarak sekitar 20 kilometer dari Bandara Internasional Ngurah Rai

Bali dan 5 kilometer dari pusat kota, Prama Sanur *Beach* Bali Hotel menawarkan akses mudah ke destinasi yang wajib dikunjungi di kota ini dan secara ideal terhubung oleh jalan tol baru di seberang Teluk Benoa. Hotel yang ramah lingkungan di Bali ini menyediakan 428 kamar yang dibatasi oleh pantai berpasir dan terletak di taman tropis subur seluas 7 hektar dengan pemandangan laut yang spektakuler. Berbagai layanan dan fasilitas termasuk kolam renang *Splash Zone* baru untuk keluarga, *Lagoon Pool* dengan *Swim-up Bar*, Pusat Olahraga Air, Spa, pantai pribadi dan pilihan tempat makan di restaurant seperti *Basilico Italian Pavilion*, *Lada Restaurant*, *Tirta Restaurant*, *Bamboo Bar & Lounge*, *Prama Cafe & Lounge*, dan *Bima Stage, Cultural Events*, yang mencakup spesialisasi Italia, Indonesia, Asia, dan Internasional.

Prama Sanur *Beach* Bali Hotel memiliki beberapa departemen diantaranya *Front Office*, *Houskeeping*, *Food & Beverage*, *Marketing and Sales*, *Accounting*, *Human Resources*, *Engineering*, dan *Security*. *Food & Beverage Department* merupakan salah satu *department* yang ada di Prama Sanur *Beach* Bali Hotel. *Food & Beverage Department* merupakan bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, *restaurant*, *banquet*. *Food & Beverage Department* yang ada di Prama Sanur *Beach* Bali Hotel dibagi menjadi dua bagian, yaitu: *food & beverage service*, merupakan bagian yang bertugas menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di dalam kamar hotel, *restaurant* maupun *banquet* dan *food production*, merupakan bagian yang bertugas menangani penyiapan dan pengolahan semua jenis makanan dari *appetizer*, *soup*, *main course* dan *dessert*.

Tirta *Restaurant* merupakan *restaurant* terbesar yang dimiliki oleh Prama Sanur *Beach* Bali. Terletak dipinggir pantai dengan pemandangan laut dan disampingnya terdapat kolam renang yang bernama *Lagoon Pool*. *Restaurant* ini dibuka untuk melayani *breakfast* dan *lunch*. Pelayanan *breakfast* di Hotel Prama Sanur *Beach* dilaksanakan dengan layanan *buffet service*, untuk menunjang layanan *buffet breakfast* di hotel Prama Sanur *Beach* menyediakan restoran khusus tamu yang menginap yaitu Tirta *Restaurant*. *Restaurant* ini dapat menampung 212 orang dibagi menjadi 4 *section*. pelayanan *breakfast* di Tirta *restaurant* mulai dari pukul 06.30 Am – 11.00Am. Makanan yang disajikan yaitu makanan *Indonesian*, *American*, *english*, dan *continental breakfast* dengan harga yang sama yaitu 125.000++.

*Indonesian breakfast* merupakan menu utama di Tirta *Restaurant*. *Indonesian Breakfast* adalah jenis sarapan khas dari Indonesia, jenis yang di hidangkan adalah makanan khas dari daerah Indonesia. *Indonesian breakfast* terdiri dari bubur pasih sanur( bubur ayam), nasi putih, nasi goreng, bakmi goreng, bihun goreng, teh panas, kopi panas, susu, dan untuk hidangan penutupnya yaitu buah (*mix slice fruit*). Dalam rangka menunjang layanan *breakfast* ini maka *waiter/waiterss* wajib mengetahui dan memahami prosedur *breakfast* karena pada saat pelayanan *Indonesian Breakfast* masih banyak kendala yang dihadapi pramusaji. Oleh karena itu standar pelayanan ketika *breakfast* berlangsung harus diperhatikan oleh setiap karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan *Buffet* pada Menu *Indonesian Breakfast* di Tirta *Restaurant* Prama Sanur *Beach*”.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di bahas dalam laporan tugas akhir ini antara lain:

- 1) Bagaimana Prosedur Pelayanan *Menu Indonesian Breakfast* di Tirta Restaurant Prama Sanur *Beach*?
- 2) Apa saja kendala-kendala yang dihadapi pada saat pelayanan Menu Indonesian Breakfast di Tirta Restaurant Prama Sanur *Beach* dan bagaimana cara mengatasinya?

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

### **1. Tujuan**

- a. Untuk mendeskripsikan prosedur pelayanan *Breakfast* Pada Menu *Indonesian Breakfast* yang ditetapkan di Prama Sanur *Beach*.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pelayan pada Menu *Indonesian Breakfast* yang disajikan di Prama Sanur *Beach*.

### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali. Dengan adanya penulisan tugas akhir ini.



#### b. Bagi Prama Sanur *Beach*

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi serta masukan untuk pihak waiter atau waitress dalam pengambilan keputusan dan kebijakan dalam melayani tamu di Tirta *Restaurant Prama Sanur Beach*.

#### c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa jurusan pariwisata program studi perhotelan mengenai prosedur pelayanan Breakfast. Selain itu, tugas akhir ini juga dapat digunakan sebagai pembandingan antara pengetahuan yang diperoleh di kampus dengan di industri.

### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

#### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Tugas Akhir yaitu :

##### a. Observasi ( Pengamatan )

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu pada saat melakukan *On The Job Training* di Prama Sanur *Beach*.

##### b. *Interview* ( Wawancara )

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada *waiter* atau *waitress* yang terkait guna menambah informasi dalam tugas akhir ini.

### c. Studi Kepustakaan

Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari, mempelajari dan membaca dokumen – dokumen dan buku – buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini yaitu Pengaruh motivasi dalam meningkatkan kualitas kerja pada bidang pelayanan *breakfast* di Prama Sanur *Beach*.

### 2. Metode dan Teknik Analisa Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan atau memaparkan permasalahan yang ada berdasarkan data dan informasi yang diperoleh, dicatat, dan diuraikan secara sistematis sehingga diperoleh kesimpulan yang rasional.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini adalah metode penyajian informal yaitu metode penyajian hasil analisis dengan uraian kata-kata biasa.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan tentang pelayanan *breakfast buffet menu* oleh pramusaji di Tirta *Restaurant*, Prama Sanur Beach Bali, maka penulis dapat simpulkan beberapa langkah dalam pelayanan *breakfast buffet*, dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu:

1. Tahap persiapan

Persiapan untuk *breakfast buffet* di Tirta *Restaurant*, Prama Sanur Beach Bali dilakukan oleh *morning shift*, pramusaji harus sudah berada di *restaurant* pada pukul 06.00 WITA. Persiapan yang dilaksanakan oleh pramusaji yaitu: Persiapan diri dan Persiapan operasional.

2. Tahap pelaksanaan operasional

Pelayanan untuk *breakfast buffet* dilaksanakan mulai pada saat tamu tiba di *restaurant* untuk menikmati hidangan makanan dan minuman sampai dengan tamu meninggalkan *restaurant*. Adapun standar pelayanan antara lain:

- a. *Welcoming the guest or greeting the guest.*
- b. *Asking for room number.*
- c. *Escort the guest.*
- d. *Prepare cutleries food the guest.*
- e. *Serving drink.*
- f. *Taking care of guest satisfaction.*

g. *Clear-up*.

h. *Billing*.

i. *Thanking the guest*.

3. Tahap *closing breakfast*

**B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan upaya dalam meningkatkan pelayanan *breakfast buffet* di Tirta *Restaurant* yaitu sebagai berikut:

1. Karena sering terjadi kekurangan waktu saat melakukan *set up* atau *prepare cutleries*, maka sebaiknya pramusaji secara rutin mengecek jumlah peralatan yang terbatas seperti *cutleries (tea spoon)* dan segera mengangkat peralatan yang sudah kotor lalu membawanya ke *steward* dan dapat langsung dibersihkan serta melakukan *refill* kembali agar dapat siap di pergunakan untuk melayani tamu. Dengan hal tersebut dapat berguna dengan efektif dalam melayani tamu.
2. Karena sering terjadi kesalahpahaman antara pramusaji dengan tamu yang tidak berbahasa Inggris, maka pihak hotel hendaknya memberikan kursus atau pelatihan-pelatihan dalam berbahasa asing dan diutamakan bahasa yang mengacu pada bidang pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmudjo, H. Marsum Widjojo. Fauziah, Hj. Siti. 2016. *Professional Waiter*  
Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. 2013. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: C.V.
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*.  
Depok: Kencana.
- Damayanti, Dra Ida Ayu Werdika. 2014. *Buku Ajar Pengantar Hotel Dan Restoran*:  
Denpasar : Politeknik Negeri Bali.
- Marsum, W. A. 2016. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Martino, I Wayan, 2019. *Pelayanan Room Service Oleh Waiter*. Jimbaran: Tugas  
Akhir Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- Mertayasa, I Gede Agus.2013 .*Food and Beverage Service Operational*.  
Yogyakarta: Andi.
- Oka, I Made Darma, dan Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima Di Restoran  
Internasional* . Denpasar : Paramita.
- Peraturan Mentri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK  
/2013 Tentang Standar Usaha Hotel.
- Pratomo, V. (2017). *Pentingnya Variasi Hidangan Breakfast Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Tamu Horison Ultima* . Malang: Pesona Jurnal.