

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN MENU PASS AROUND SAAT BREAKFAST
PADA SEASONAL TASTES RESTAURANT
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Dwi Mardiana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN MENU PASS AROUND SAAT BREAKFAST
PADA SEASONAL TASTES RESTAURANT
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Made Dwi Mardiana
NIM 1915823151

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

**PELAYANAN MENU PASS AROUND SAAT BREAKFAST
PADA SEASONAL TASTES RESTAURANT
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**

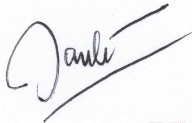
Oleh
I Made Dwi Mardiana
NIM 1915823151

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

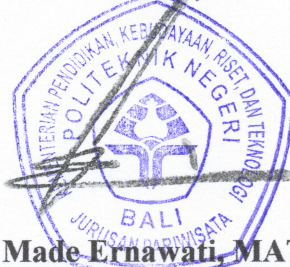
Pembimbing II,



Dra. I.A. Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP 196405011990112001

Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak.
NIP 198507152010122002

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: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : I Made Dwi Mardiana

NIM : 1915823151

Program studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**PELAYANAN MENU PASS AROUND SAAT BREAKFAST PADA
SEASONAL TASTES RESTAURANT
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**

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, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



NIM : 1915823151

PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PELAYANAN MENU PASS AROUND SAAT BREAKFAST PADA SEASONAL TASTES RESTAURANT DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Prosedur Pelayanan Menu Pass Around Saat Breakfast Pada Seasonal Tastes Restaurant di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par selaku kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Dra.I.A.Kade Werdika Damayanti,M.Par selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Oriol Montal selaku General Manager di The Westin Resort Nusa Dua, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort Nusa Dua, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Made Sumadita, selaku Assistant Food and Beverage Manager yang telah membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis.
9. Semua staf di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam memberikan informasi untuk mendukung penyusunan tugas akhir ini.
10. Bapak I Ketut Wena dan Ibu Ni Wayan Nendri, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

11. Teman teman di Jurusan pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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.

Badung, Agustus 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Resort.....	9
B. Pengertian Restoran	9
C. Pengertian dan Jenis-Jenis Pelayanan.....	10
1. Pengertian Pelayanan.....	10
2. Jenis-jenis Pelayanan di Restoran.....	10
D. Pengertian dan Jenis-Jenis Menu.....	12
1. Pengertian Menu.....	12

2. Jenis-Jenis Menu.....	13
3. Menu menurut waktu penyajian	14
E. Pengertian Breakfast.....	15
F. Pengertian dan Kualifikasi Pramusaji.....	15
1. Pengertian Pramusaji	15
2. Kualifikasi Pramusaji.....	16
G. Pengertian Pass Around.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah The Westin Resort Nusa Dua Bali	19
1. Lokasi The Westin Resort Nusa Dua Bali	19
2. Sejarah The Westin Resort Nusa Dua Bali.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	21
1. Bidang Usaha.....	21
2. Fasilitas hotel	22
C. Struktur Organisasi Food and Beverage Service	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	32
A. Prosedur pelayanan menu pass around saat breakfast pada Seasonal Tastes Restaurant di The Westin Resort Nusa Dua Bali.....	33
1. Tahap Persiapan.....	33
2. Tahap Pelayanan	41
3. Tahap penutupan (<i>closing breakfast</i>).....	49
B. Kendala- kendala yang dialami oleh pramusaji pada pelayanan menu pass around saat breakfast pada Seasonal Tastes Restaurant	51
BAB V PENUTUP.....	53
A. Simpulan	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo The Westin Resort Nusa Dua Bali	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department.....	29
Gambar 4.1 Captain Order	36
Gambar 4.2 Cutleries	36
Gambar 4.3 Gula	37
Gambar 4.4 Set-up meja.....	38
Gambar 4.5 Tray	38
Gambar 4.6 Cup	39
Gambar 4.7 Coffee and Tea Pot.....	39
Gambar 4.8 Mesin Kopi.....	40
Gambar 4.9 Gelas Pass Around	40
Gambar 4.10 Round Tray.....	41

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Uniform (seragam) yang digunakan oleh pramusaji di Seasonal Tastes Restaurant
- Lampiran 2. Menu makanan dan minuman pass around
- Lampiran 3. Seasonal Tastes Restaurant



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu daerah pariwisata yang banyak di kunjungi dan sangat diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara, karena pulau Bali memiliki alam yang menarik. Tercatat pada tahun 2019 berjumlah 6.275.210 namun pada tahun 2020 kondisi pariwisata di Bali menurun drastis. Penurunan kunjungan wisatawan ke Bali terjadi akibat penyebaran pandemi virus *corona*. Namun pada awal tahun 2021 semenjak diberlakukannya *new normal* oleh pemerintah, pariwisata di Bali kembali mengalami peningkatan walaupun harus menerapkan protokol kesehatan. Hal ini membuktikan pariwisata di Bali masih diminati karena pemerintah telah memfasilitasi wisatawan dengan sarana dan prasarana wisata untuk menunjang kenyamanan selama berlibur ke Bali. Salah satu fasilitas penting bagi wisatawan adalah akomodasi. Untuk menunjang kegiatan wisata selama di daerah tujuan diperlukan suatu akomodasi bagi para wisatawan untuk beristirahat atau menginap yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman yaitu hotel.

Hotel merupakan salah satu usaha jasa akomodasi yang merupakan sarana utama pada setiap daerah tujuan wisata. Hotel menyediakan berbagai pelayanan dan fasilitas, seperti: pelayanan kamar, pelayanan makanan dan minuman, serta

berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dapat dinikmati oleh para wisatawan selama menginap. Salah satu hotel berbintang yang banyak dikunjungi oleh wisatawan ketika berlibur ke Bali adalah The Westin Resort Nusa Dua Bali.

The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan hotel dibawah naungan Marriott International salah satu hotel berbintang lima yang terletak di kawasan Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC) Nusa Dua Bali. The Westin Resort Nusa Dua Bali memiliki beberapa departemen yang saling bekerjasama. Adapun departemen-departemen yang ada di The Westin Resort Nusa Dua Bali adalah: Food and Beverage Departement, Front Office Departement, Housekeeping Departement, Engineering Departement, Security Departement, Sales & Marketing Departement, Accounting Departement, dan Human Resources Departement.

Food & Beverage Departement merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayananan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional. Terdapat beberapa *outlet* restoran di The Westin Resort Nusa Dua Bali diantaranya: Seasonal Taste Restaurant, Ikan Restaurant, Hamabe Japanese Restaurant, By The Water, Prego Restaurant, dan Velada Tapas and Bar. Masing-masing restoran yang menyediakan hidangan yang berbeda dan memiliki ciri khas tersendiri. Salah satunya adalah Seasonal Tastes Restaurant.

Seasonal Tastes Restaurant adalah salah satu restoran utama yang dimiliki oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali yang digunakan untuk melayani

breakfast. Restoran ini memulai kegiatan operasionalnya pada pukul 06.30 AM sampai dengan pukul 10.30 AM. Seasonal Tastes Restaurant memiliki 200 kapasitas tempat duduk, dan lokasi restoran ini sangat strategis karena berdampingan dengan *pool* dan kolam ikan sehingga tamu dapat melihat langsung pemandangan yang ada di depan restoran ini seperti kolam ikan yang tepat berada di pinggiran restoran, sehingga saat tamu menikmati makanan mereka juga dapat melihat pemandangan yang indah.

Salah satu pelayanan yang diberikan pada Seasonal Tastes Restaurant adalah penghidangan *breakfast pass around*. *Pass around* adalah cara penyajian makanan dimana pramusaji akan berkeliling menawarkan makanan dan minuman kepada tamu restoran, biasanya *pass around* menyediakan hidangan berukuran kecil dengan sekali lahap. *Menu pass around* dihidangkan sesuai dengan hari saat *breakfast*. Jenis makanan yang akan di bawa yaitu: 1). Untuk hari senin adalah: balinese pisang rai yang terbuat dari *banana, flour, grated coconut*, dan *salt*, 2). Hari selasa adalah: lagoon ikan yang terbuat dari lagoon *fish, grated coconut, garlic onion, coriander, bay leaf, shrimp paste* 3). Hari rabu adalah: rice bateteballen yang terbuat dari *rice, pepper, milk, garlic*, dan *sugar*, 4). Hari Kamis adalah: bola-bola singkong yang terbuat dari *cassava, sugar, salt, cheese*, 5). Hari jumat adalah: sate lilit ayam yang terbuat dari *chicken meat, onion, garlic, ginger, turmeric, pepper, coriander, salt, lime leaves, lemongrass*, dan *grated coconut*, 6). Hari sabtu adalah: pao rendang angka yang terbuat dari *flour, jack fruit, onion, garlic, candlenut, coriander, sugar, salt, ginger*, 7). Hari minggu adalah: sweet potato avocado yang terbuat

dari *potato, avocado, garlic, tomato, bacon, dan cheese*. Minuman yang dihidangkan untuk *pass around* adalah minuman *healthy juice* seperti: 1). Untuk hari senin adalah: *monday herby* yang terbuat dari *cucumbar, tangerine, ginger, honey, dan salt* 2). Hari selasa adalah: *tuesday detox* yang terbuat dari *tangerin, carrot, apple, dan turmeric*, 3). Hari rabu adalah: *wednesday vitamin* yang terbuat dari *coconut, ginger, coconut nectar, dan lime*, 4). Hari kamis adalah: *thursday booster* yang terbuat dari *carrot, turmeric, coconut water, honey, dan lime*, 5). Hari jumat adalah: *friday tropical* yang terbuat dari *cucumbar, tangerine, dan coconut nectar*, 6). Hari sabtu adalah: *saturday energizer* yang terbuat dari *carrot, tangerine, dan ginger*, 7). Hari minggu adalah: *sunday recovery* yang terbuat dari *coconut, turmeric, dan lime*.

Hal yang menarik dari *breakfast pass around* ini adalah bahwa menu yang ditawarkan berbeda-beda setiap harinya, untuk itu diperlukan pramusaji yang memiliki pengetahuan tentang produk dengan baik sehingga dapat memberikan penjelasan yang benar kepada tamu saat menghidangkan *breakfast pass around*. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir ini dengan judul “Pelayanan *Menu Pass Around* Saat *breakfast* Pada *Seasonal Tastes Restaurant* di *The Westin Resort Nusa Dua Bali*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam laporan ini adalah

1. Bagaimanakah pelayanan *menu pass around* pada saat *breakfast* oleh pramusaji di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
2. Apa sajakah hambatan yang dialami oleh pramusaji pada saat menghadirkan *menu pass around* dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk

- a. Untuk menjelaskan bagaimana pelayanan *menu pass around* oleh pramusaji saat *breakfast* di The Westin Resort Nusa Dua Bali
- b. Untuk mendeskripsikan kendala yang dialami oleh pramusaji pada saat menghadirkan *menu pass around* kepada tamu di The Westin Resort Nusa Dua Bali dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisan yang telah disebutkan di atas, adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah

a. Bagi Mahasiswa

Salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Dengan penulisan Tugas Akhir ini mahasiswa diharapkan memperoleh tambahan pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan *menu pass around* saat *breakfast*

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk memperkaya bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan menambah ilmu pengetahuan khususnya tentang pelayanan *breakfast pass around*.

c. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan serta dapat memberikan sumbangsih dan pemikiran bagi The Westin Resort Nusa Dua Bali untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini sebagai berikut

a. Metode Observasi

Suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam prosedur pelayanan *menu pass around* saat breakfast pada Seasonal Tastes Restaurant di The Westin Resort Nusa Dua

Bali. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

b. Wawancara

Suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan hostess, supervisor, dan beberapa *staff* lain yang berada di Seasonal Tastes Restaurant mengenai pelayanan *menu pass around* saat *breakfast*.

c. Studi Kepustakaan

Suatu metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan pelayanan *pass around* saat *breakfast*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan data-data yang didapat mengenai *menu pass around* pada saat *breakfast* di Seasonal Tastes Restaurant di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis data penulis melakukan dengan teknik penggabungan antara informal dan formal. Metode penyajian informal adalah penyajian hasil analisis dengan kata-kata biasa atau uraian, dan apabila dibaca serta merta dapat langsung dipahami, dan menggunakan

teknik formal yaitu metode yang menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pokok permasalahan dan pembahasan mengenai pelayanan *menu pass around* saat *breakfast* pada Seasonal Tastes Restaurant di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang penulis uraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa sebelum memberikan pelayanan ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang pramusaji yaitu

1. Tahap persiapan diri

Persiapan diri merupakan langkah utama yang harus diperhatikan oleh pramusaji karena, ketika sudah melakukan persiapan, pekerjaan akan berjalan dengan lancar. Adapun beberapa hal yang perlu dilakukan oleh pramusaji dalam persiapan diri seperti: menggunakan *uniform* (seragam), memperhatikan kebersihan wajah, merapikan rambut, menjaga kebersihan kuku, menjaga kebersihan sepatu, dan menggunakan *name tag*.

2. Tahap persiapan peralatan

Adapun hal-hal yang harus dipersiapkan yaitu: membawa *captain order*, menyiapkan *cutleries*, menyiapkan gula, men *set-up* meja, menyiapkan *tary* menyiapkan *cup*, menyiapkan *coffee and tea pot*, menyiapkan mesin kopi, menyiapkan gelas untuk *pass around*, menyiapkan *round tray*.

3. Tahapan pelayanan

Beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam tahap pelayanan *menu pass around* saat *breakfast* pada Seasonal Tastes Restaurant di hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali yaitu:

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| a. <i>Welcoming guest</i> | f. <i>Ask guest satisfaction</i> |
| b. <i>Escorting guest</i> | g. <i>Clearing up table</i> |
| c. <i>Asking for coffee or tea</i> | h. <i>Thanking the guest</i> |
| d. <i>Served coffee or tea</i> | i. <i>Re-setting table</i> |
| e. Menawarkan <i>pass around</i> | |

4. Tahap akhir

Pada tahapan ini pramusaji akan *closing breakfast* dengan menginformasikan kepada tamu lalu melakukan *clear-up* kemudian *reset-up* meja untuk digunakan pada saat *breakfast* hari berikutnya.

Dalam melaksanakan pelayanan tentunya tidak lepas dari kendala yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Adapun beberapa kendala yang dialami pramusaji pada saat memberikan pelayanan *menu pass around* saat *breakfast* di Seasonal Tastes Restaurant di The Westin Resort Nusa Dua Bali yaitu:

a. Kurangnya kemampuan bahasa

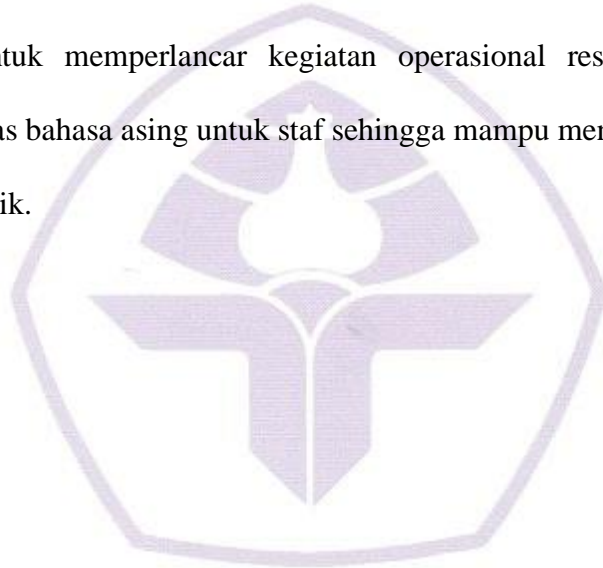
Kurangnya kemampuan bahasa, hal ini menyebabkan pelayanan minuman *pass around* pada beberapa tamu menjadi kurang maksimal.

Adapun cara penyelesaiannya yaitu dengan cara penulis menggunakan *google translate* jika kurang memahami apa yang tamu katakan.

B. Saran

Berdasarkan kendala-kendala yang terjadi dalam proses pelayanan di atas, maka ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan untuk mengatasi masalah tersebut, yaitu:

1. Manajemen restoran sebaiknya memberikan kelas bahasa dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu, penguasaan bahasa asing sangat perlu dilakukan untuk memperlancar kegiatan operasional restoran. Sebaiknya diberikan kelas bahasa asing untuk staf sehingga mampu menggunakan bahasa asing yang baik.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti. 2014. “Handout Pengantar Hotel dan Restoran”. Denpasar: Politeknik Negeri Bali
- Damardjati, R.S. 2012. Istilah-Istilah Dunia Pariwisata. Jakarta: Pt Pradnya Paramita.
- I Made Darma Oka dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Mertayasa. 2012 . Food and Beverage Service Operational. Yogyakarta : Andi
- Moenir, A.S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Susana, Dita. 2017. *Food and Beverage Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta. Relasi Inti Media.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2014. Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Sarapan>, download 20 Mei 2020.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI