

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BALI HERITAGE FEAST BUFFET DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI DONBIU RESTAURANT
PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Linda Priyastuti
NIM 2215823128**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BALI HERITAGE FEAST BUFFET DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI DONBIU RESTAURANT
PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Linda Priyastuti
NIM 2215823128**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BALI HERITAGE FEAST BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI DI DONBIU RESTAURANT PADMA RESORT LEGIAN

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Linda Priyastuti
NIM 2215823128**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji pada Bali Heritage Feast Dinner di Padma Resort Legian khususnya di Donbiu Restaurant serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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:

- A. I Nyoman Abdi, SE., M. eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
- B. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- C. 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.

- D. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng., selaku Koordinator program studi D III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- E. Kanah, S.Pd., M.Hum., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- F. I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- G. Ibu Kristanti Tannady, selaku Hotel Manager di Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Padma Resort Legian untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
- H. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku Human Resource Training Officer di Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta bimbingan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
- I. Bapak Putu Sastra Wirawan, selaku Outlet Manager yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir. Serta seluruh Staf Padma Resort Legian yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
- J. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- K. Bapak I Nengah Kamaryasa dan Ibu Ni Nyoman Sukerti, kedua orang tua penulis yang sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan Tugas

Akhir serta tidak henti memberikan semangat dan doa yang selalu mengiringi langkah penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Program Studi sampai selesai.

L. Kepada pihak-pihak yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan, motivasi, pengingat dan menemani penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, 28 Mei 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
1. Tujuan	5
2. Manfaat	5
D. Metode Penulisan	6
1. Metode Pengumpulan Data.....	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. <i>Resort</i>.....	8
1. Pengertian <i>Resort</i>	8
2. Klasifikasi <i>Resort</i>	8
B. <i>Food and Beverage Department</i>.....	11
1. Pengertian <i>Food and Beverage</i>	11
2. <i>Food and Beverage Product</i>	11
3. <i>Food and Beverage Service</i>	12
C. <i>Restaurant</i>	12
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	12
2. Jenis <i>Restaurant</i>	13
D. <i>Pramusaji</i>.....	14
E. Pengertian <i>Dinner</i>	15
F. <i>Bali Heritage Feast</i>.....	15
G. <i>Pelayanan</i>.....	16
1. Pengertian <i>Pelayanan</i>	16
2. Jenis <i>Pelayanan</i>	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah <i>Padma Resort Legian</i>	19

1. Lokasi Padma Resort Legian	19
2. Sejarah Padma Resort Legian	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Padma Resort Legian.....	20
1. Bidang Usaha	20
2. Fasilitas Padma Resort Legian.....	26
C. Struktur Organisasi	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian	34
1. Tahap Persiapan	34
2. Tahap Pelaksanaan (Operational)	41
3. Tahap closing	46
B. Hambatan-hambatan yang Dihadapi dalam Pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian dan Cara Mengatasinya	48
BAB V PENUTUP	50
A. Simpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	54

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

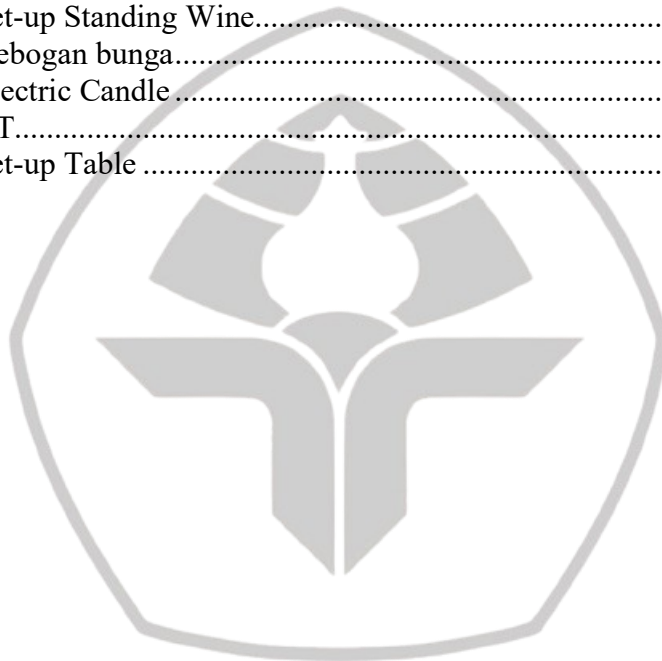
Tabel 3.1 Jenis-jenis Kamar Padma Resort Legian	21
Tabel 3.2 Restaurant and Bar Padma Resort Legian.....	22
Tabel 3.3 Theme Dinner di Donbiu Restaurant	22
Tabel 3.4 Jenis-jenis Venue di Padma Resort Legian.....	24



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel Padma Resort Legian	19
Gambar 3.2 Presidential Suite Room	21
Gambar 3.3 Donbiu Restaurant Padma Resort Legian.....	23
Gambar 3.4 Plumeria Grand Ballroom	25
Gambar 3.5 The Spa.....	26
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Padma Resort Legian	30
Gambar 3.7 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	30
Gambar 4.1 Uniform Prepare Donbiu Restaurant.....	36
Gambar 4.2 Uniform Bali Heritage Feast Dinner Donbiu Restaurant	36
Gambar 4.3 Membersihkan Meja.....	37
Gambar 4.4 Set-up Trolley.....	38
Gambar 4.5 Set-up Standing Wine.....	38
Gambar 4.6 Gebogan bunga.....	39
Gambar 4.7 Electric Candle	39
Gambar 4.8 HT.....	40
Gambar 4.9 Set-up Table	41



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Hidangan Bali Heritage Feast Buffet Dinner	54
Lampiran 2. Foto Hiasan Area Restaurant	54
Lampiran 3. Foto Drink List	55



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

E. Latar Belakang

Padma Resort Legian adalah salah satu hotel bintang 5 yang berada di Kawasan Kuta. Lokasinya cukup strategis karena letaknya yang tidak jauh dari destinasi wisata Pantai Kuta. Hotel ini sering dikunjungi oleh tamu dari seluruh dunia. Tamu yang sering menginap di Padma Legian berasal dari Negara Australia, China, Jepang dan Korea. Salah satu keunikan dari Padma Resort Legian adalah bangunannya yang masih kokoh berdiri dan masih mempertahankan ciri khas bangunan Bali.

Padma Resort Legian memiliki beberapa *department* yang berperan penting dalam menunjang kegiatan operasional di hotel, yaitu Human Resource Department, Front Office, Housekeeping, Accounting, Engineering, Sales and Marketing, Purchasing, Security dan Food and Beverage. Food and Beverage dibagi menjadi dua yaitu Food and Beverage Product dan Food Beverage Service. Food and Beverage Service adalah *department* yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapat keuntungan secara finansial. Salah satu fasilitas yang juga berperan penting bagi Padma Lagian yaitu *restaurant*. *Restaurant* yang dimiliki oleh Padma Resort Legian yaitu The Deli Restaurant, Tenkai Japanese Restaurant, Barong Pool Lagoon, Seruni Main Pool, Skai Bar & Grill, dan Donbiu Restaurant.

Donbiu Restaurant merupakan *main restaurant* yang menyediakan makanan dan minuman untuk *breakfast* dan *dinner*. Ada beberapa *theme dinner* di Donbiu Restaurant yaitu Surf and Turf Dinner pada hari Selasa, Kamis, Sabtu dan Minggu, Italian Goodness Buffet pada hari Senin, Asian Night Buffet pada hari Jumat, dan yang banyak diminati oleh tamu yaitu Bali Heritage Feast Buffet Dinner pada hari Rabu. Balinese dinner ini mempunyai 3 macam *dinner* yang berbeda yaitu Bali heritage feast buffet dinner, Balinese Full Moon dan Balinese New Moon. Balinese Fullmoon biasanya diadakan bertepatan atau berdekatan dengan Purnama, sedangkan Balinese Newmoon diadakan bertepatan atau berdekatan dengan Tilem.

Bali heritage feast buffet dinner merupakan pelayanan dengan *theme dinner* yang jarang ditemukan di hotel-hotel lain, sehingga *theme dinner* ini menjadi *dinner* istimewa bernuansa Bali yang menyajikan *Balinese suckling pig* atau babi guling sebagai *highlight main course*. Babi guling merupakan makanan utama masyarakat Bali yang biasanya sering digunakan dalam berbagai upacara adat, kulit babi yang renyah dan daging yang empuk menjadikan hidangan ini favorit para tamu. Selain menyajikan *main course*, restaurant ini juga menyajikan *appetizer* dan beragam kue sebagai hidangan penutup. *Appetizer* yang disajikan antara lain: sayur urap Bali, serobotan Klungkung, ayam pelalah, kalas ayam kacang panjang, dan tipat cantok. Adapun *dessert* yang disajikan berupa kue wajik, kue getas, getuk lindri, kue onde-onde, kue lapis, kue mangkok, kue cerorot, slice fresh fruit, es campur dan lak-lak. Donbiu Restaurant juga menyediakan menu *kids corner* seperti tumis brokoli wortel, perkedel kentang, ayam goreng tepung, mie goreng telur dadar dan nasi goreng sayur. Menu makanan pada Bali Heritage Feast *dinner* akan diganti

pada saat Balinese Newmoon dinner dan Balinese Fullmoon Dinner kecuali menu utama, agar tamu tidak merasa bosan dengan menu *buffet* yang ditawarkan (Lampiran 1)

Bali Heritage Feast dinner menggunakan *system buffet* yang hanya menyediakan makanan saja dengan harga IDR 450.000 + *Tax and Service*, dan belum termasuk minuman. Yang dimana tamu bebas mengambil makanan yang sudah disediakan di meja *buffet* sedangkan minumannya dipesan tersendiri oleh tamu menggunakan *a'la carte service*. Pramusaji akan langsung membawakan *drink list* ke meja tamu saat tamu datang, *taking order* dan membawakan minuman ke meja tamu.

Dalam Tugas Akhir Paryati (2023) mengangkat judul "Archipelago Buffet Dinner Oleh Pramusaji Di Tabia Restaurant The Westin Resort And Spa Ubud, Bali" yang menjelaskan konsep *dinner* Archipelago. Dikatakan Archipelago karena di Tabia Restaurant menghidangkan makanan khas tradisional dari berbagai kepulauan di Indonesia. Jenis pelayanan di Tabia Restaurant adalah *buffet* atau prasmanan dimana makanan dan minuman yang dihidangkan dapat dipilih sesuai keinginan tamu, dan para pramusaji hanya mengambil pesanan minuman dan membawakannya ke meja tamu.

Selanjutnya "Pelayanan Buffet Dinner Oleh Waiter/Waiterss Di The Café Restaurant Pada Hotel The Mulia, Mulia Resort, & Villas Nusa Dua Bali" oleh Wartini (2023), menjelaskan tentang konsep *buffet dinner* yang dimiliki di The Café Restaurant. Restaurant ini memiliki konsep *international buffet* yang berarti *all you can eat* yang setiap harinya akan ada menu masakan dari berbagai daerah. Mulai

dari *Chinese food, Thailand food, Korean food, Indian food, Japanese food, Western food dan Indonesian food*.

Tugas Akhir penulis memiliki kesamaan utamanya dalam proses pelayanan yang menggunakan *Buffet Service*. Sedangkan untuk perbedaannya *Buffet Dinner* di Donbiu Restaurant memiliki keunikan yaitu Bali Heritage Feast Buffet *dinner* yang diadakan setiap hari Rabu. *Theme dinner* ini mempunyai *entertainment* khas bali, seperti tari margapati dan tari pendet. Para waiter/ss di hotel ini juga mengenakan pakaian adat Bali saat memberikan pelayanan, serta setiap meja berisikan gebogan bunga gemitir untuk memperindah *set-up* an table. Sekeliling *restaurant* juga dihiasi dengan paku pipit (paku pipit adalah hiasan tradisional Bali yang terbuat dari janur kuning yang dibelah dan dilipat memanjang, kemudian dihias dengan bunga mitir di bagian bawahnya) (Lampiran 2).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul, “Pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian?
2. Apa sajakah kendala yang ditemukan pada pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner oleh Pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk mendiskripsikan pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner di Donbiu Restaurant Hotel Padma Resort Legian.
- b. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi oleh Pramusaji dalam pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner di Donbiu Restaurant Hotel Padma Resort Legian.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
 - 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Food and Beverage Service
 - 3) Mengetahui secara detail tentang pelayanan Bali Heritage Feast buffet dinner oleh pramusaji di Donbiu restaurant Padma Resort Legian
- 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 di *restaurant*.

c. Padma Resort Legian

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat menangani kendala saat pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner.

D. Metode Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir, penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir, diantaranya.

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati atau melihat secara langsung suatu objek atau kegiatan untuk mendapatkan informasi. Metode observasi yang penulis gunakan pada Tugas Akhir ini yaitu mengamati dan terlibat secara langsung dalam memberikan pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner di Donbiu Restaurant.

b. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih yang tujuannya untuk mendapatkan informasi lebih untuk suatu topik atau masalah. Metode pengumpulan data wawancara yang penulis gunakan dalam Tugas Akhir

ini dengan cara mengadakan kegiatan tanya jawab atau wawancara secara langsung kepada *Head Outlet, Supervisor dan staf-staf senior* terkait dengan pelayanan Bali Heritage Feast Dinner di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian.

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari, membaca, mempelajari, dan mengumpulkan data dari buku-buku yang berkaitan dengan pokok permasalahan, khususnya yang berkaitan langsung dengan pelayanan Bali Heritage Feast buffet dinner.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif dan kualitatif yaitu: mendeskripsikan berdasarkan dari data yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan studi kepustakaan berkenaan dengan pelayanan Bali Heritage Feast Buffet Dinner di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan tamu dan beberapa kendala yang dihadapi pada saat Bali Heritage Feast Buffet Dinner oleh pramusaji di Donbiu Restaurant Padma Resort Legian, maka dapat disimpulkan:

1. Pelayanan tamu oleh pramusaji di Donbiu restaurant dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu :

a. Tahap persiapan

Persiapan pramusaji untuk melayani Balinese dinner di Donbiu Restaurant antara lain : persiapan diri dan persiapan sebelum operasional *restaurant*.

b. Tahap pelaksanaan operational

Adapun standar pelayanan pramusaji pada saat Bali Heritage Feast buffet dinner, yaitu : *welcoming the guest by greeting, escorting guest to the table, seating the guest, unfolding the napkin, presenting drink list, taking drink order, serving drink order, take care of guest satisfaction, clear up table, billing process and farewell to the guest.*

c. Tahap closing

Tahap terakhir sebelum Restaurant ditutup, ada beberapa hal yang harus dilakukan pramusaji, yaitu : *clear up drink list* dan mengambil kembali peralatan yang ada di meja tamu seperti *cutleries, placemat, napkin, electric candle* serta gebogan bunga. Kemudian menata meja dan kursi, melakukan *polishing*, serta melakukan *inventory* barang seperti *chit order, electric candle, underliner, ht, dan steak knife.*

2. Pada pelayanan tamu oleh pramusaji di Donbiu *restaurant* ada beberapa kendala yang dihadapi, antara lain :

a. Adanya *complaint* dari tamu yang lama menunggu pesanan minuman.

Pada saat occupancy tinggi reservasi dinner juga pasti akan naik, hal ini menyebabkan tamu biasanya akan lebih lama menunggu untuk orderan minuman

b. Pelayanan tidak maksimal terutama pramusaji saat situasi ramai

Saat *restaurant* ramai, pelayanan kurang maksimal karena pramusaji kewalahan dalam melayani tamu, taking order dan membersihkan meja

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan pengamatan ini, antara lain :

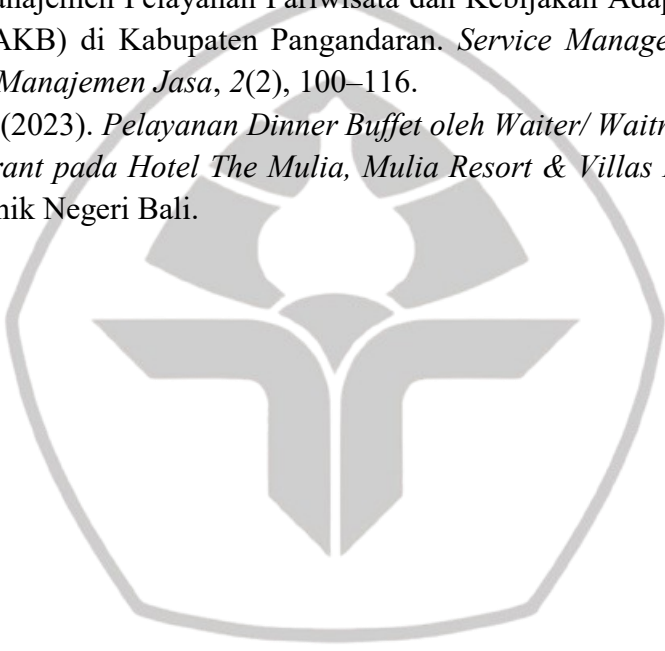
1. Meningkatkan rasa kerja sama antar *team*. Ketika ada karyawan sedang merasa kesulitan menangani tamu, maka tim kerja yang lain harus bisa saling membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tamu merasa diperhatikan. Hal ini akan membawa dampak *positif* bagi hotel yaitu terjadinya peningkatan jumlah tamu yang menginap. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan untuk menghindari terjadinya *complaint*.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan *restaurant* pada saat situasi ramai perlu adanya penambahan *staff*, bukan hanya *support manning* dari masing-masing *outlet*, karena biasanya outlet lain juga kewalahan di pelayanan. Dengan adanya penambahan *staff* kualitas layanan akan tetap terjaga dan tamu akan merasa puas walaupun dalam kondisi ramai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran Food & Beverage Service dalam Memberikan Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di McDonalds's Jatipadang. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i03.1131>
- Andayani, S. (2021). *Agroforestry Resort Tourism dengan Pendekatan Neo-Vernakular di Desa Oro-oro Ombo Kota Batu*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Arivianto, G. T., Akiriningsih, T., & Utari, R. (2017). Studi Analisis Tentang Penerapan Variasi Menu Dinner terhadap Tingkat Kualitas Operasional Kerja Bagi Kitchen di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 13(1), 27–34.
- Bellboy, M. (2022). *Pengertian dan 5 Klasifikasi Hotel Paling Umum yang Perlu Diketahui*. Traveloka.Com. <https://www.traveloka.com/id-id/explore/tips/pengertian-klasifikasi-hotel-paling-umum-yang-perlu-diketahui-acc/161015>
- Brilliawan, A. A. (2016). *Perancangan Rest Area Tol Surabaya Malang di Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanam). *Jurnal Akomodasi Agung*, 9(1), 99–109. <https://doi.org/10.51827/jiaa.v9i1.81>
- Haryanto, H., & Sembiring, H. R. U. (2021). *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative.
- Intan, A. J. M., & Hartono, G. S. (2022). Pelaksanaan Taking Order di Hotel Green Hill Universal Bandung. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), 1129–1140. <https://doi.org/10.53625/jirk.v1i9.1529>
- Kodila, A. J., & Jadmiko, H. (2021). *Penanganan Romantic Dinner pada Saat Pandemi Covid-19 di Royal Hotel and Lounge Jember*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Nazarudin, R., & Anisa, A. (2021). Kajian Konsep Arsitektur Ekologi pada Kawasan Hotel Alam Asri Resort. *RUSTIC: Jurnal Arsitektur*, 1(1), 11–21. <https://doi.org/10.32546/rustic.v1i1.885>
- Nuralam, K., & Sulistyani, A. (2017). Koordinasi Kerja Food and Beverage Service dengan Food and Beverage Product dalam Operasional Breakfast di Hotel Aston Tanjungpinang. *JOM FISIP*, 4(2), 1–13.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.
- padmaresortlegian.com. (2025). *Padma Resort Legian*. Padmaresortlegian.Com.
- Paryati, A. A. A. I. E. (2023). *Pelayanan Archipelago Buffet Dinner oleh Pramusaji*

- di Tabia Restaurant The Westin Resort and Spa Ubud, Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Pertiwi, S. M., Sunyoto, S., & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- Saraan, I. J., & Moerni, S. Y. (2025). Penerapan Arsitektur Pakpak pada Perancangan Hotel Resort di Silalahi. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil Dan Arsitektur (JITAS)*, 4(1), 32–39. <https://doi.org/10.31289/jitas.v4i1.5829>
- Suardana, I. K. (2020). Peranan Pramusaji dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 1–12.
- Subakti, A. G. (2019). Mengenal Pelayanan Rijsttafel sebagai Bagian dari Warisan Kolonial Belanda. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(2), 193–201.
- Supriyadi, D., & Komara, E. (2020). Studi terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(2), 100–116.
- Wartini, N. K. (2023). *Pelayanan Dinner Buffet oleh Waiter/ Waitress di The Cafe Restaurant pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali*. Politeknik Negeri Bali.



POLITEKNIK NEGERI BALI