

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN CHRISTMAS BUFFET DINNER OLEH
PRAMUSAJI DI KWEE ZEEN RESTAURANT,
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

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

2022

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN CHRISTMAS BUFFET DINNER OLEH
PRAMUSAJI DI KWEE ZEEN RESTAURANT,
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

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

2022

**PELAYANAN CHRISTMAS BUFFET DINNER OLEH
PRAMUSAJI DI KWEE ZEEN RESTAURANT,
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**

Oleh
Ni Luh Putu Mahashidiari
NIM 1915823038

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,



Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par.,M.Par.
NIP 19610202000121001



Harisal, SS, M. Hum
NIP 198410012018031001

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI I BALI**



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

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 dibawah ini :

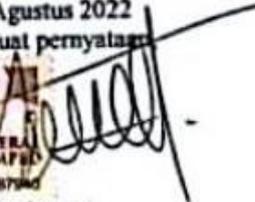
Nama : Ni Luh Putu Mahashidiari
NIM : 1915823038
Prodi : Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**"PELAYANAN CHRISTMAS BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI KWEE ZEEN RESTAURANT,
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT"**

benar bebas 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, 19 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan

NIM : 1915823038
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri
Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Pelayanan Christmas Buffet Dinner oleh Pramusaji di Kwee Zeen Restaurant, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Christmas Buffet Dinner oleh Pramusaji di Kwee Zeen Restaurant, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak diporel hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu serta mengembangkan kemampuan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin Praktek Kerja Lapangan.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Program studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par.,M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Harisal,SS,M.Hum selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Sylvain Padeloup selaku *General Manager* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
8. Bapak Kadek Agus Dwi Astawa selaku *Director of Operational* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
9. Ibu Nia Edward selaku *Director of Talent and Culture* Sofitel Nusa Dua Beach Beach Resort.
10. Bapak I Nyoman Rico Setiawan selaku *Assistant of Talent and Culture* Sofitel Nusa Dua Beach Resort
11. Bapak Geraldny Toh Jaya selaku *Training Manager* yang telah membantu dalam pemberian informasi serta bimbingan.
12. Bapak I Komang Lanang Tri Pamungkas selaku *Food and Beverage Manager*
13. Ibu Ni Luh Adi Wahyuni Lestari selaku *Manager Outlet*
14. Seluruh *Assistant Food and Beverage, Leader, dan Ambassador*, atas bimbingan serta bantuannya kepada penulis selama melakukan praktik kerja lapangan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort
15. Seluruh dosen Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan menjadikan penulis sebagai seseorang yang siap bersaing di industri pariwisata.

16. Orang tua yang telah banyak memberikan dukungan, petunjuk, masukan dan doa kepada penulis.
17. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan, yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, dari segi isi maupun segi penyajian yang dikarenakan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun yang nantinya dapat digunakan untuk penyempurnaan laporan dimasa yang akan datang.

Demikian penulisan laporan ini dibuat dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Badung, 30 Maret 2022

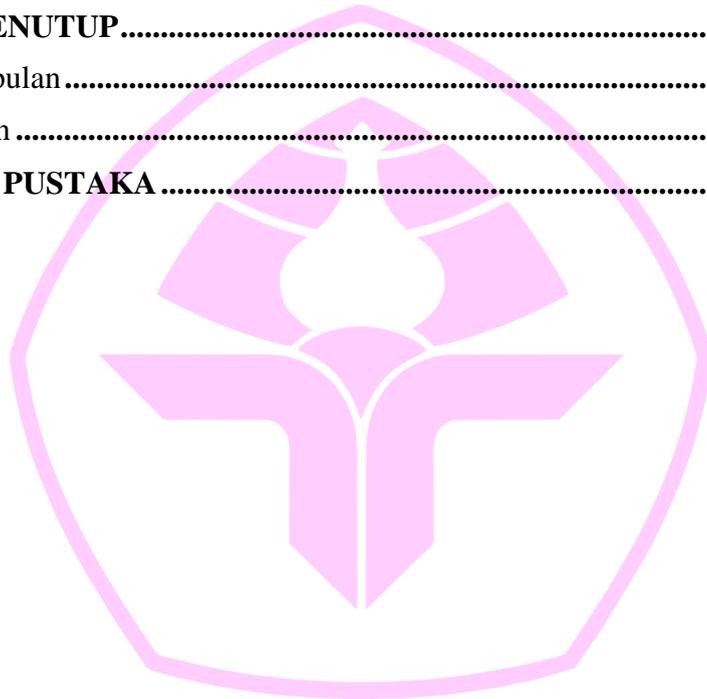
Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
PELAYANAN CHRISTMAS BUFFET DINNER	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode Pengumpulan Data	6
2. Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
3. Metode Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. <i>Food and Beverage Department</i>	14
C. Restoran.....	15
D. <i>Christmas Buffet Dinner</i>	16
E. Pengertian Pramusaji	17
F. Pelayanan.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM	24
A. Lokasi dan Sejarah Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	24
1. Lokasi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	24
2. Sejarah Perusahaan	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	26
C. Struktur Organisasi dan Job Description	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	40

A.	Pelayanan Christmas Buffet Dinner oleh Pramusaji di Kwee Zeen Restaurant, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	43
1.	Tahap Pra-pelayanan	43
2.	Tahap Pelayanan	46
3.	Tahap <i>Closing Christmas Dinner</i>	50
B.	Kendala yang dihadapi oleh Pramusaji dalam melayani Christmas Buffet Dinner oleh Pramusaji di Kwee Zeen Restaurant, Sofitel Nusa Dua Beach Resort dan cara mengatasiny	52
BAB V PENUTUP		55
A.	Simpulan	55
B.	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		58



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food & Beverage Service di Sofitel Bali Nusa Dua
Beach Resort

Gambar 4.1 *Set-up table*

Gambar 4.2 *Set-up buffet dessert*

Gambar 4.3 Seorang *Buffet server* pada *Christmas Buffet Dinner*

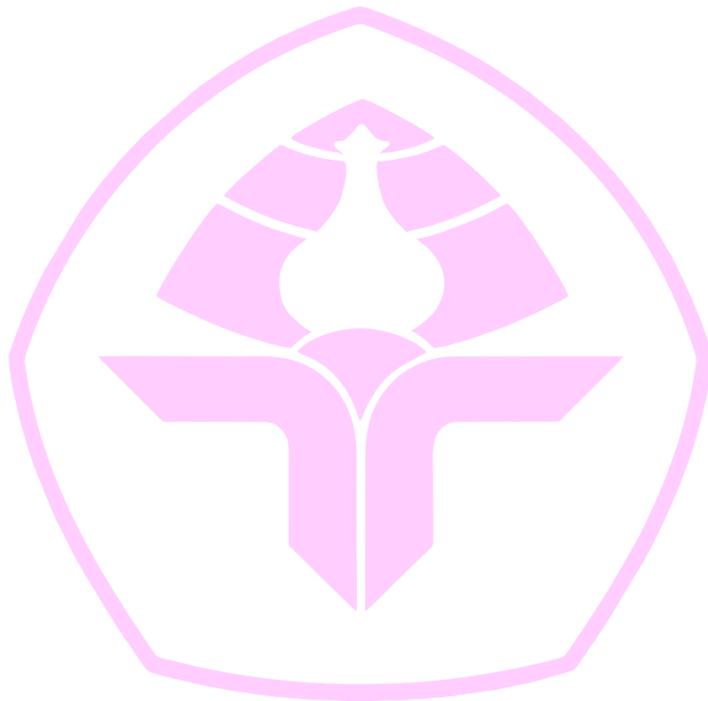
Gambar 4.4 *Uniform* seorang *waitress* pada *Christmas Buffet Dinner*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Kamar di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali mempunyai banyak hotel yang memiliki konsep bangunan yang berbeda-beda seperti tradisional, modern, atau campuran dari kedua konsep tersebut untuk memenuhi kebutuhan tamu. Secara umum hotel yang dibangun di Bali terletak di daerah yang strategis dimana wilayah tersebut telah menjadi perkumpulan tempat destinasi wisata yang ada di Bali yang sudah dikenal sejak lama. Salah satu area yang terkenal sebagai jajaran hotel-hotel di Bali adalah ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation)

ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation) memiliki area seluas 300 hektar. ITDC adalah salah satu area wisatawan di pulau Bali bagian selatan yang dilengkapi dengan fasilitas berstandar internasional. Seperti, hotel bintang 5, Bali International Convention Centre (BICC), Galeria Nusa Dua, Bali Golf & Country Club, Pusat Perbelanjaan, Nusa Dua Theatre, dan lainnya. Salah satu hotel bintang 5 yang terletak di area tersebut dan satu-satunya di Indonesia adalah Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan bagian dari Accor Group, salah satu sebuah perusahaan hotel, catering, restoran, dan pariwisata terbesar di dunia yang berpusat di Prancis. Sofitel merupakan jajaran hotel kelas dunia yang menawarkan kemewahan khas Prancis. Dan satu-satunya brand hotel mewah dari Prancis yang hadir di lima benua dengan 130 lokasi di hampir 40 negara (lebih dari

30.000 kamar). Hotel ini menawarkan hotel kontemporer dan resort yang disesuaikan dengan konsumen masa kini yang lebih menuntut dan fleksibel, mengharapkan dan menghargai keindahan, kualitas dan keunggulan. Sofitel Nusa Dua Beach Resort berdekatan dengan area tempat umum yang strategis seperti, Bandara I Gusti Ngurah Rai, pura Uluwatu, Garuda Wisnu Kencana Cultural Park, dan lainnya.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki beberapa departemen di operasional, seperti: Front Office Department, F&B Department, Housekeeping Department, Accounting/Finance Department, Sales & Marketing Department, Human Resources Department, Purchasing department, Security Department, dan Engineering Department. Salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu adalah Food Beverage Department khususnya di bagian F&B Service.

Adapun ruang lingkup kerja yang ada di F&B service yaitu, kitchen, restaurant, bar, dan in room dining (Room Service). Restaurant merupakan sebuah tempat yang menyajikan makanan dan minuman lengkap dengan berbagai fasilitas yang nyaman sehingga para tamu yang datang akan merasa betah saat menyantap hidangan.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki dua restaurant yaitu Kwee Zeen Restaurant (Asian Pan Dining), dan Cucina Restaurant (Italian Cuisine). Selain restaurant, Sofitel juga memiliki beberapa bar yaitu Le Bar (Lobby Bar), L'oh Bar (Pool Bar), dan Toya Beach Bar & Grill. Sofitel juga dilengkapi dengan Club Millesime (Executive Lounge).

Kwee Zeen Restaurant merupakan salah satu restoran yang dibuka untuk tamu breakfast, lunch, dan dinner (all day dining). Kwee Zeen Restaurant memiliki konsep layaknya pasar malam, tidak sedikit event yang diadakan di Kwee Zeen Restaurant, salah satunya seperti pada hari perayaan Natal. Pada hari Raya Natal Kwee Zeen Restaurant memiliki event yaitu dinner dengan konsep buffet yang sangat mewah dan pastinya sesuai dengan protokol kesehatan. Dinner merupakan jamuan makan malam dimana para tamu datang ke sebuah restaurant untuk menikmati makanan dan minuman yang telah di sediakan oleh hotel baik dari pelayanan maupun dari fasilitas yang ada di hotel tersebut sedangkan buffet merupakan salah satu istilah penyajian makanan di restoran dalam satu meja besar dan biasanya tersusun dengan rapi. Ada banyak pilihan hidangan makanan yang disajikan pada menu Buffet, mulai dari appetizer, main course hingga makanan dessert. Christmast Buffet Dinner ini sangat memiliki ciri khas yang berbeda dari buffet dinner lainnya, mulai dari set-up buffet yang beragam, jenis makanan yang memiliki ciri khas sendiri, dan lain sebagainya. Contohnya, seperti buffet yang menyediakan beraneka ragam pizza, dan pasta, buffet Asian Food dan traditional food seperti ayam guling, ayam betutu, udang asam manis, dan masih banyak lagi, buffet sea food dimana terdapat ember kayu besar yang berisi berbagai jenis makanan berupa kerang. Selanjutnya, buffet noodle yang menyediakan berbagai macam jenis mie termasuk mie instan. Selain beberapa hal yang menarik tamu saat itu adalah buffet dessert (patisserie room) ruangan ini dihiasi dengan banyak sekali Ginger Cake dari yang kecil sampai besar, ada juga cake yang dibentuk pohon natal serta ada taburan banyak permen warna-warni pada buffet tersebut. Di buffet dessert

(Patisserie room) juga terdapat marshmallow coklat mancur mini yang mengalir sehingga banyak anak-anak tertarik untuk mencobanya. Selain itu pada Christmas dinner tersebut terdapat Santa clause membagikan hadiah kepada tamu, itulah yang membuat para tamu merasa senang.

Dinner pada umumnya di Kwee Zeen Restaurant menggunakan sistem a'la carte, pelayanan yang diberikan oleh Waitress juga berbeda seperti, Waitress memberikan tamu menu makanan dan minuman, melakukan taking order, dan mengantarkan makanan dari appetizer, main course, dan dessert. Sedangkan pada saat Christmas Buffet Dinner, Waitress melakukan unfolding napkin, pouring ice water, dan melakukan clear-up.

Selain itu pakaian yang digunakan Waitress pada saat itu juga berbeda dengan dinner biasanya. Waitress menggunakan uniform Kwee Zeen Restaurant dan menggunakan topi Santa Clause.

Hal inilah yang menarik penulis untuk menyusun laporan dengan mengambil judul

“Pelayanan Christmas Buffet Dinner oleh Pramusaji di Kwee Zeen Restaurant, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”

A. 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 *Christmas Buffet Dinner* oleh pramusaji di *Kwee Zeen Restaurant*, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?

2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan *Christmas Buffet Dinner* oleh pramusaji di *Kwee Zeen Restaurant*, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?

B. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *Christmas Buffet Dinner* oleh pramusaji di *Kwee Zeen Restaurant*, Sofitel Nusa Dua Beach Resort
- b. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi dalam pelayanan *Christmas Buffet Dinner* oleh pramusaji di *Kwee Zeen Restaurant*, Sofitel Nusa Dua Beach Resort dan solusinya

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *food and beverage service*.

- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *Christmas Buffet Dinner* oleh pramusaji di *Kwee Zeen Restaurant*, Sofitel Nusa Dua Beach Resort

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 melayani *Christmas Buffet Dinner* oleh pramusaji.

c. Bagi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *Christmas Buffet Dinner* selanjutnya oleh pramusaji.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *Christmas Buffet Dinner* selanjutnya oleh pramusaji.

C. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

- a. Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri secara langsung dalam pelayanan *Christmas Buffet Dinner* oleh

pramusaji di *Kwee Zeen Restaurant*, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

Metode ini dibantu dengan teknik mencatat.

- b. Wawancara tidak terstruktur, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondennya seperti para *staff* dan tamu.
- c. Dokumentasi berupa gambar, yaitu mendokumentasikan apa saja yang berkaitan dengan judul penulis.
- d. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Data-data yang diambil berasal dari perpustakaan, internet, dan hotel itu sendiri.

2. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian yang penulis gunakan dalam hasil analisis adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyajian 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. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka pelayanan *Christmas Buffet Dinner* oleh Pramusaji di Kwee Zeen Restaurant, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *Christmas Buffet Dinner* oleh pramusaji di Kwee Zeen Restaurant, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort terdiri dari 3 tahap yaitu:
 - a. Tahap pra-pelayanan. Pada tahap ini mencakup persiapan diri dari *personal grooming*, protokol kesehatan (memakai masker medis), dan persiapan operasional sebelum *dinner* dimulai.
 - b. Tahap pelayanan. Pada tahap ini dimulai dari pramusaji melakukan *welcoming the guest* dan menanyakan nomer kamar sambil mengantarkan tamu ke meja yang mereka inginkan. Setelah itu mempersilahkan tamu untuk duduk, seorang pramusaji akan melakukan *unfolding napkin* dan membawakan *ice water*. Ketika tamu sudah selesai menikmati *dinner*, seorang *waitress* akan mengucapkan terima kasih kepada tamu. Setelah itu *waitress* akan membersihkan peralatan yang kotor dan men-*sanitezer* meja yang telah digunakan agar dapat di *set up* kembali.
 - c. Tahap *closing Christmas buffet dinner*. Hal yang dilakukan pada tahap ini yaitu melakukan *last call*, melakukan *clear up buffet*, *polishing* alat yang

digunakan untuk breakfast keesokan harinya. Membuat *pocket cutleries*, serta melengkapi alat makan di *side station*.

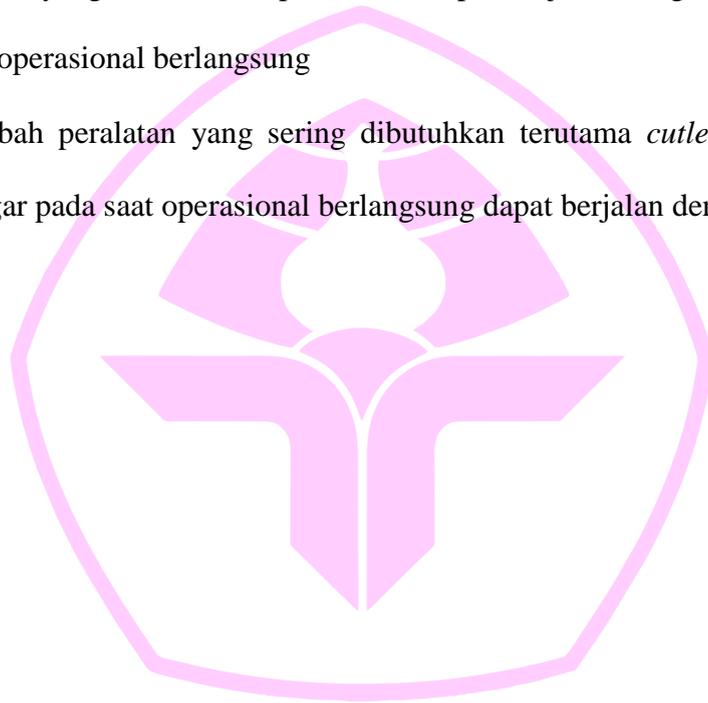
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *Christmas buffet dinner* dan cara mengatasinya. Pada saat *Christmas buffet dinner* berlangsung tentunya terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh penulis selama Praktek Kerja Lapangan di Kwee Zeen Restaurant, antara lain:
 - a. Terjadinya *miss communication* pada saat melakukan *briefing* antara *leader* dan *manager* sehingga membuat informasi yang disampaikan oleh *leader* mengenai *opening Christmas Buffet Dinner* rancu.
 - b. *Waitress* mengalami kewalahan saat melayani tamu.
 - c. *Waitress* mendapatkan banyak *complaint* dari tamu karena kurangnya *equitment* di restoran.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan pada Kwee Zeen Restaurant selama mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, antara lain:

1. Sebelum melakukan *briefing* dengan petugas yang akan *incharge* pada saat itu, *Manager* dan *Leader* sebaiknya berdiskusi terlebih dahulu agar mendapatkan kesepakatan yang tidak menimbulkan *miss communication*.
2. Ada baiknya jam opening atau segala ketentuan untuk *Christmas Buffet Dinner* dibuat secara tertulis agar meminimalisir *miss communication* pada saat melakukan *briefing*.

3. Menyarankan kepada semua tamu yang ingin datang ke *Chrismast Buffet Dinner* untuk melakukan reservasi sebelumnya.
4. Ketika terjadi *high occupancy* sebaiknya perusahaan menambah jumlah *supporting manning* dari *department* lain khususnya di *F&B Service*. sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat berjalan dengan baik dan lancar selama operasional berlangsung
5. Menambah peralatan yang sering dibutuhkan terutama *cutleries*, *trolley* dan *table* agar pada saat operasional berlangsung dapat berjalan dengan lancar.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, Ira Meirina. 2017. *Hotel Division Management*. Kencana.
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika. 2015. *Pengantar Hotel dan Restaurant*. Politeknik Negeri Bali.
- Komar. 2016. *Hotel Management*. Jakarta: Gramedia.
- Marsum, W .A. 2005. *Profesional Waiter Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia , 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*.
- Soenarno, Adi. 2014. *”front office Management”* . Yogyakarta: 2000
- Soenarno, Adi. 2014. *Cakrawala Pariwisata*. Jakarta: CV Alfabeta.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI