

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN AFTERNOON TEA
OLEH WAITER/WAITRESS PADA KEPITU RESTAURANT
DI THE KAYON VALLEY RESORT UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Ima Kristiyanni

**JURUSAN PARIWISATAN
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN AFTERNOON TEA
OLEH WAITER/WAITERSSS PADA KEPITU RESTAURANT
DI THE KAYON VALLEY RESORT UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Ima Kristiyanni

NIM 2115823255

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATAN

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR

PENANGANAN AFTERNOON TEA OLEH WAITER/WAITRESS PADA KEPITU RESTAURANT DI THE KAYON VALLEY RESORT UBUD

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salahsatu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya

Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Ima Kristiyanni

NIM 2115823255

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN AFTERNOON TEA OLEH
WAITER/WAITRESS PADA KEPITU RESTAURANT DI THE
KAYON VALLEY RESORT UBUD**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali

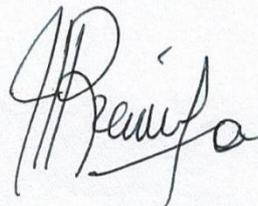
Pada Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I,



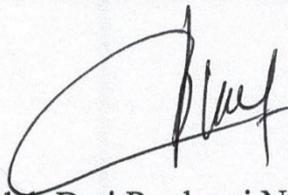
**Drs. I Nyoman Meirejeki, MM
NIP. 196305261990031001**

Pembimbing II,



Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd.M.Pd

**Mengatahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali**



**Kadek Dwi Pradyani Novianti, SPd., M.Eng
NIP. 199011112022032009**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN AFTERNOON TEA OLEH
WAITER/WAITRESS PADA KEPITU RESTAURANT DI THE
KAYON VALLEY RESORT**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024.

Pembimbing I,

Pembimbing II,

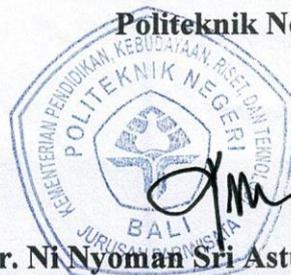


Drs. I Nyoman Meirejeki, MM
NIP.1963052619990031001



Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd.
NRD.G002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

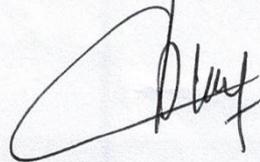
PENANGANAN AFTERNOON TEA OLEH WAITER/WAITRESS PADA KEPITU RESTAURANT DI THE KAYON VALLEY RESORT UBUD

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Nyoman Meirejeki, MM NIP. 196305261990031001	
Anggota	Anak Agung Gede Putra Arthajaya, S.Si., M. Kom NIP.	
Anggota	Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par NIP.	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng

NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Wayan Ima Kristiyanni

NIM : 2115823255

Program Studi : D-III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

Penanganan Afternoon Tea oleh Waiter/Waitress pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort

benar bebas plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Wayan Ima Kristiyanni

NIM : 2115823255

PS :D-III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, tentunya 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:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Polieknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Polieknik Negeri Bali.

3. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Polieknik Negeri Bali.
4. I Made Alus Dherma Negara S.PD.,M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Polieknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
5. Drs. I Nyoman Meirejeki, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan proposal tugas akhir ini.
6. Gusti Ayu Putri Pramita,S.Pd.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan proposal tugas akhir ini.
7. I Gede Yogi Wirawan selaku *Resort Manager* di The Kayon Valley Resort yang telah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di The Kayon Valley Resort untuk mendukung proposal tugas akhir ini.
8. I Nengah Mudiarta selaku Restaurant Manager yang telah memberikan ijin untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan proposal tugas akhir ini.
9. Seluruh *staff* The Kayon Valley Resort yang telah memberikan masukan, dan informasi untuk menyempurnakan proposal tugas akhir ini.
10. Bapak I Wayan Jarsa dan Ibu Ni Nyoman Wetri, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

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

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Diharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun bagi lingkungan luar Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Gianyar, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	1
TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Manfaat penulisan	4
E. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
B. Food and Beverage Department.....	15
C. Restaurant.....	16
D. <i>Waiter/Waitress</i>	20
E. Pengertian Penanganan	22
F. Pengertian <i>Afternoon Tea</i>	23
G. Penanganan <i>Afternoon Tea</i>	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Kayon Valley Resort	27
C. Struktur Organisasi The Kayon Valley Resort.....	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	43

A. Proses Penanganan <i>Afternoon Tea</i> oleh <i>Waiter/Waitress</i> pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort.....	43
1. Tahap Persiapan	43
2. Tahap Pelaksanaan	48
3. Tahap Akhir.....	52
B. Hambatan-hambatan yang dialami pada saat Penanganan <i>Afternoon Tea</i> oleh <i>Waiter/Waitress</i> pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort dan cara mengatasinya.	53
BAB V PENUTUP.....	55
A. SIMPULAN	55
B. SARAN	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Kayon Valley Resort	25
Gambar 3. 2 Kayon Valley Pool Villas.....	33
Gambar 3. 3 Kayon Jungle Pool Villas.....	34
Gambar 3. 4 Kayon Premier Pool Villas.....	35
Gambar 3. 5 Kayon Premier Pool Villas with Jacuzzi.....	35
Gambar 3. 6 Kepitu Restaurant.....	36
Gambar 3. 7 Kepitu Restaurant and Bar	36
Gambar 3. 8 Wanna Valley Pool.....	37
Gambar 3. 9 Gymnasium	38
Gambar 3. 10 Spa.....	39
Gambar 3. 11 Struktur Organisasi The Kayon Valley Resort.....	40
Gambar 3. 12 Struktur Organisasi di <i>Food and Beverage Service</i>	41
Gambar 4. 1 <i>Cutleries</i> dan <i>tissue</i>	47
Gambar 4. 2 Minuman yang dipesan tamu	47
Gambar 4. 3 cemilan <i>afternoon tea</i> disajikan dengan stand	51
Gambar 4. 4 cemilan <i>afternoon tea</i>	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis jenis kamar di The Kayon Valley Resort.....	25
Tabel 3. 2 Jenis jenis Restaurant di The Kayon Valley Resort.....	26
Tabel 3. 3 Jenis Makanan dan Minuman pada saat <i>Breakfast</i>	26
Tabel 3. 4 Jenis Makanan pada saat <i>Lunch</i>	27
Tabel 3. 5 Jenis MInuman pada saat <i>Lunch</i>	27
Tabel 3. 6 Aneka kue, cemilan dan <i>tea/coffe selection</i> pada saat <i>Afternoon Tea</i> .	29
Tabel 3. 7 Jenis Treatment di Serayu Spa.....	30
Tabel 3. 8 Jenis makanan dan minuman pada <i>Pool Menu</i>	35

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan pusatnya pariwisata di Indonesia. Pulau Bali yang dijuluki sebagai pulau dewata ini, tidak hanya terkenal di dalam negeri saja, tetapi juga di berbagai macam negara. Bali sebagai pulau yang sangat ramai dikunjungi oleh para wisatawan dikarenakan oleh seni, budaya, dan kearifan lokal masyarakat yang menarik datangnya wisatawan. Keramahtamahan masyarakat Bali juga membuat wisatawan betah untuk berlama-lama berlibur di Bali. Kedatangan wisatawan memberi dampak pada perekonomian masyarakat di Bali.

Sejak berkembangnya sektor pariwisata di Bali, banyak terjadi persaingan usaha dalam memberikan akomodasi kepada wisatawan. Maka di daerah wisata seperti Jimbaran, Nusa Dua, Kuta, Sanur, serta Ubud banyak dibangun hotel mewah dan megah sebagai bentuk akomodasi dalam melayani wisatawan. Dengan banyak dibangunnya akomodasi seperti hingga saat ini, penyedia akomodasi berkompetisi dalam memuaskan wisatawan. Kepuasan wisatawan tidak hanya tergantung pada pelayanan terbaik, tetapi juga dengan kualitas dari sarana dan prasarana yang dimiliki oleh akomodasi yang terkait.

The Kayon Valley Resort merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berada di daerah Ubud. Hotel ini berada dibawah naungan PT. Giri Abadi yang juga sudah memiliki dua *property* sebelumnya yaitu The Kayon Hotel and Resort dan The Kayon Jungle Resort. The Kayon Valley Resort ini resmi dibuka pada 1 Mei

2023. The Kayon Valley Resort memiliki berbagai *departement* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan serta bekerja sama antar *department* demi kelancaran operasionalnya. *Department* yang dimiliki yaitu: *Front Office, Housekeeping, Food and beverage Product, Food and Beverage Service, Engineering, Human Resource, Spa, Accounting, dan Sales and Marketing.* Salah satu *departement* yang berperan penting dalam operasional yaitu *Food and Beverage Departement.* *Food and Beverage Department* di bagi menjadi dua divisi yaitu *Food and beverage Product* dan *Food and Beverage Service.* *Food and Beverage Service* adalah layanan atau pelayanan yang berkaitan dengan penyajian makanan dan minuman untuk tamu di restoran, kafe, bar, atau hotel. *Food and Beverage Service* mencakup seluruh proses yang terkait dengan pelayanan makanan dan minuman, mulai dari menerima pesanan, penyajian, hingga pembayaran.

Menurut Mertayasa (2016:2) *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel. Staf yang bertugas pada departemen ini adalah *Waiter/ss.* Menurut Marsum (2005:90) dalam buku Restoran Dan Segala Permasalahannya *Waiter/ss* ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Untuk menjadi *Waiter/ss* yang baik, seseorang harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, penuh perhatian, ramah, dan efisien dalam melayani pelanggan. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah *Afternoon Tea.*

Afternoon tea merupakan paket yang ditawarkan di Kepitu Restaurant The Kayon Valley Resort kepada tamu yang menginap dan hanya bisa dinikmati dari

pukul 15.00 sampai dengan 18.00 wita. Adapun pelayanan *Afternoon Tea* dilayani oleh beberapa *Waiter/Waitress* yang profesional, pada dasarnya pelayanan *Afternoon Tea* hampir sama dengan pelayanan makanan lainnya hanya terdapat beberapa tahapan yang membedakan yaitu penyajian makanan *Afternoon Tea* menggunakan *stand afternoon tea* yang memiliki ciri khas tersendiri. Disajikan dengan berbagai jenis *mini cake*, *mini sus* dengan varian rasa yang berbeda, *mini sandwich*, dan *Balinese cake*, semua jenis *cake* dan *snack* yang disajikan akan berbeda disetiap harinya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik mengangkat judul Tugas Akhir yaitu Penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud. Didasarkan pada Laporan PKL sebelumnya dibidang *Food and Beverage Service*.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud?
2. Apa saja kendala yang ditemukan pada saat penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang dtelah dijabarkan. Berikut merupakan tujuan dari penulisan ini yaitu:

- a. Mengetahui penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud.
- b. Mengetahui kendala yang ditemukan pada saat penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Mahasiswa

Sebagai sarana untuk menyelesaikan program pendidikan selama Diploma III Perhotelan jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali kampus Gianyar, dengan adanya penulisan tugas akhir ini mahasiswa di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud.

2. Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau bacaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar pada angkatan berikutnya khususnya dalam bidang *Food and Beverage Service*. Menambah informasi dan sebagai sumber bacaan untuk mahasiswa dalam

rangka meningkatkan proses belajar mengajar antara dosen dan mahasiswa.

3. Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud.

E. Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode penulisan merupakan suatu cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan untuk mendeskripsikan serta mengembangkan pengetahuan. Oleh karena itu, dalam penulisan karya ilmiah ini diperlukan adanya suatu metode yang diterapkan untuk memperoleh informasi dan data yang akan dianalisis.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pada karya ilmiah ini, menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Metode Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Pada penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu pada saat

melakukan Praktik Kerja Lapangan di *Food and Beverage Service Department* di The Kayon Valley Resort.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber. Dalam penelitian ini kegiatan wawancara akan secara langsung oleh penulis kepada narasumber terkait guna memperoleh data mengenai penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada *Kepitu Restaurant* di The Kayon Valley Resort Ubud.

c. Studi kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Hal ini dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif. Metode Kualitatif merupakan suatu metode yang menjelaskan serta memberikan informasi mengenai suatu fenomena atau kejadian yang terjadi. Analisis data yang digunakan pada metode kualitatif yaitu data yang dianalisis secara deskriptif (naratif), yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi ataupun pengamatan langsung. Penyajian Analisis Data dilakukan setelah data dikumpulkan atau dianalisis. Penyajian hasil analisis data dengan

metode yang bersifat informal dilakukan dengan cara merumuskan dengan kata-kata biasa. Data-data yang diperoleh diuraikan dalam bentuk penjelasan-penjelasan mengenai Penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud. Hasil analisis data akan berupa hasil dari kegiatan observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang dilakukan oleh penulis dalam bentuk uraian ataupun deskripsi.

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian mengenai Penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort, penulis dapat menyimpulkan bahwa Penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan yaitu:

1. Tahap Persiapan

Tahap Persiapan dibagi menjadi tiga yaitu persiapan diri, persiapan alat dan persiapan bahan yang dimana tahap persiapan ini dilakukan dengan tujuan agar waktu dan pekerjaan yang akan dilakukan bisa efektif.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan tahap yang perlu diperhatikan oleh seorang *Waiter/Waitress* karena presentasi dalam suatu sajian akan sangat mempengaruhi kepuasan bagi para tamu yang menikmati hidangan tersebut.

3. Tahap Akhir

Tahap Akhir merupakan tahap *Clear Up* dilakukan oleh *Waiter/Waitress* dan *Set Up table* agar dapat digunakan lagi oleh tamu berikutnya.

4. Kendala yang dihadapi pada saat Penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort yaitu, keterlambatan dalam menyiapkan kudapan/cemilan karena adanya pesanan yang

Afternoon Tea dan Lunch yang bersamaan, selain itu juga karena adanya tamu yang memiliki allergic/preference terhadap bahan makanan.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan dalam bab 4 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Meningkatkan komunikasi antara pihak *Kitchen* dengan *Service* agar tidak terjadi *Misscommunication* dalam hal menyiapkan persediaan kudapan/cemilan untuk *Afternoon Tea* agar pada saat ada pesanan *Afternoon Tea* bisa langsung di *plating*, sehingga tamu tidak terlalu lama menunggu.
2. Tetap menjaga kebersihan area *Restaurant* termasuk seluruh *equipment* yang dimiliki agar tidak sampai terjadi kerusakan dan dapat digunakan dengan jangka waktu yang lebih lama. *Clear Up* diharuskan untuk membersihkan meja dengan telaten sampai tidak ada lagi serpihan cemilan/kudapan dan bekas air sisa minuman tamu tersisa di atas meja.

DAFTAR PUSTAKA

(Sri Larasati, 2016:5). (2017). Bab II kajian teori. *BAB 2 Kajian Teori, 1*, 16–72.

Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153–1176. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.418>

Hapsara, V., Daniel Prasetio Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata, C., & Pelita Harapan Jakarta Vinsensius Ferrer Joeng, U. (2023). Implementasi Rotasi Menu Makanan Indonesia Pada Mata Kuliah Pengolahan Makanan Dasar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(1), 91–100.

Ii, B. A. B. (2003). *No Title*. 9–33.

Ii, B. A. B., & Teori, L. (2014). *No Title*. 21–35.

Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.

No Title. (n.d.).

Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitrees Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seruni Coffee Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 5(2), 6–12. <http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/27%0Ahttps://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/download/27/31>

- Perhotelan, P. S., Waiter, P., & Pendahuluan, I. (2015). *Upaya profesionalisme kerja waiter untuk peningkatan pelayanan tamu di the grand palace hotelyogyakarta. VI(1), 89–97.*
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda, 2(1), 21–35.*
- Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 11(3), 263–277.*
<https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>
- PURBA, J. W. P. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Upaya Peningkatan Pangsa Pasar Perusahaan Studi Kasus : Grand Swiss-Belhotel Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek, 3(3), 122–130.*
- Suardana, I. K. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 3(1), 1–12.*
<https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/13>
- Widyanti, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel the 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel the 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa, 9–28.*