

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DINNER IN ROOM DINING OLEH WAITERS
DI THE MULIA BALI, MULIA RESORT &
VILLAS NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kade Indra Dharma Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DINNER IN ROOM DINING OLEH WAITERS
DI THE MULIA BALI, MULIA RESORT &
VILLAS NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kade Indra Dharma Putra
NIM. 2115823356**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DINNER IN ROOM DINING OLEH WAITERS
DI THE MULIA BALI, MULIA RESORT &
VILLAS NUSA DUA BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kade Indra Dharma Putra
NIM. 2115823356**

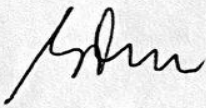
**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER IN ROOM DINING OLEH WAITERS DI THE MULIA BALI, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi
D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 2 Agustus 2024

Pembimbing I,



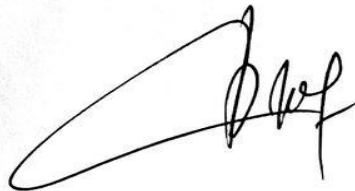
Dr. I Made Darma Oka,
SST. Par., M.Par
NIP. 196510202000121001

Pembimbing II,



I Made Rony Mulia Kusuma Putra
S.Tr.Par., M.Tr.Par
NIP. 199709022023211006

Mengetahui,
Ketua Program Studi DIII Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



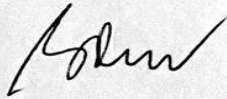
Kadek Dwi Prapnyani Novianti, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER IN ROOM DINING OLEH WAITERS DI THE MULIA BALI, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 2 Agustus 2024

Pembimbing I,

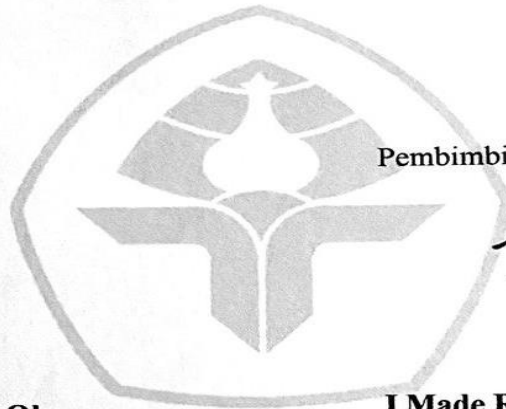


Dr. I Made Darma Oka,
SST. Par., M.Par
NIP. 196510202000121001

Pembimbing II,



I Made Rony Mulia Kusuma Putra
SS.Tr.Par., M.Tr.Par
NIP. 199709022023211006



POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER IN ROOM DINING OLEH WAITERS DI THE MULIA BALI, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 2 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Made Darma Oka, SST. Par., M.Par NIP. 19651020200012100	
Anggota	Dr. Dra. Ni Gst. Nym. Suci Murni, M.Par NIP. 196405251990032001	
Anggota	I Made Rony Mulia Kusuma Putra SS.Tr.Par., M.Tr.Par NIP. 199709022023211006	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali




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

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kade Indra Dharma Putta
NIM : 2115823356
Program Studi : D3 Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PENANGANAN DINNER IN ROOM DINING OLEH WAITERS DI
THE MULIA BALI, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jembrana, Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Kade Indra Dharma Putra
NIM : 2115823356
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

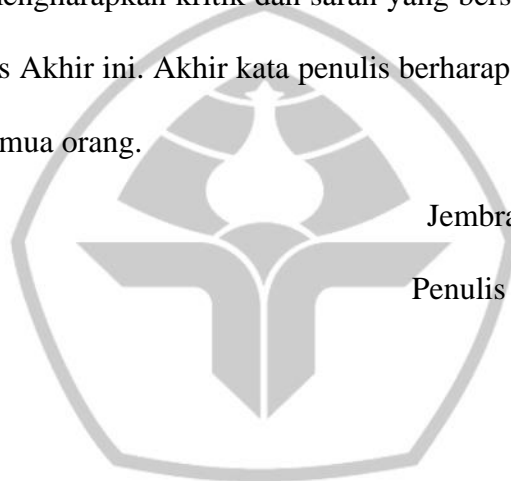
Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. 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.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng. selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah, S.Pd., M.Hum. selaku Koordinator PKL sekaligus pembimbing PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Dr. I Made Darma Oka, SST. Par., M.Par selaku Dosen pembimbing I, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini
7. I Made Rony Kusuma Putra, S.Tr, Par., M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini serta memberikan pengarahan selamapenyusunan tugas akhir ini
8. Bapak Rai Idroes selaku Training Manager pada The Mulia Mulia Resort & Villas, Nusa Dua, Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali..
9. Bapak I Putu Suantara selaku Food and Beverage Service Director, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan laporan.
10. Bapak I Kadek Edy Saputra selaku Supervisor Table 8 Restaurant serta Departemental Trainer penulis yang telah membimbing dengan sepenuh hati, berbagi ilmu serta informasi kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Table 8 Restaurant.
11. Seluruh Captain dan Staff Table 8 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
13. I Gede Suarsana dan Ni Luh Sutarmi, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Penulis sungguh menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir ini bisa bermanfaat untuk semua orang.



Jembrana, Juli 2024

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II	8

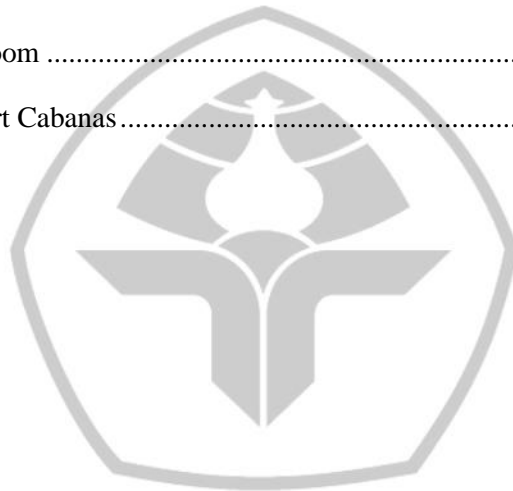
LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Pengertian Food And Beverage Department.....	12
C. Restaurant.....	13
D. Dinner.....	17
E. Pengertian Pelayanan.....	18
F. Pengertian Pramusaji.....	21
BAB III	23
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Singkat.....	23
1. Lokasi	23
2. Sejarah Singkat	24
B. Kegiatan Usaha dan Fasilitas Hotel	25
2. Kegiatan Usaha	25
a. Kamar	25
1) The Mulia	25
2) Mulia Villas	26
3) Mulia Resort	27
b. Restaurant	28
2) Table dan Restaurant	29
3) The Café Restaurant	29
4) Edogin Restaurant	30
5) Cascade Lounge	30
6) Mulia Deli	31
7) The Bar	31
8) Sky Bar	32
9) Z J's Bar and Lounge	32
10) The Lounge	33
c. Banquet Catering Convention Services	33

2) Ballroom	33
d. Cabanas.....	34
1) Mulia Resort Cabanas	35
C. Struktur Organisasi	36
BAB IV PEMBAHASAN	43
A. Penanganan Dinner In Room Dining Oleh Waiter/s di The Mulia, Mulia Resort Anda Villas Nusa Dua Bali	43
B. Hambatan Hambatan Serta Solusi pada saat Penanganan Dinne In Room Dining Oleh Waiter/s di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali.....	50
BAB V PENUTUP	8
A. Kesimpulan	8
B. Saran	9
DAFTAR PUSTAKA.....	10



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 The Mulia	26
Tabel 3.2 Mulia Villas	26
Tabel 3.3 Mulia Resort	27
Tabel 3.4 F&B Outlets at Mulia Resort	27
Tabel 3.5 Mulia Chapels	27
Tabel 3.6 Mulia Grand Ballroom	33
Tabel 3.7 Violet Ballroom	33
Tabel 3.8 Function Room	34
Tabel 3.9 Mulia Resort Cabanas	34



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua.....	23
Gambar 2. Logo The Mulia, Mulia Resort and Villas	24
Gambar 3. The Cafe Restaurant.....	29
Gambar 4. Struktur Organisasi	36



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Membawa Makanan Ke Kamar Tamu



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali adalah salah satu destinasi wisata di Indonesia yang sangat terkenal hingga ke mancanegara, menjadikan Bali selalu ramai dikunjungi oleh para wisatawan dari seluruh dunia. Hal ini terbukti bahwa kunjungan wisatawan asing maupun wisatawan domestik ke Bali dari tahun ke tahun semakin meningkat. Pertumbuhan pariwisata Bali yang semakin pesat menjadikan pariwisata sebagai sektor penting dalam menambah devisa negara dan juga membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat yang ada di Bali.

Perhotelan merupakan salah satu industri pendukung pariwisata Bali. Selain kawasan untuk menginap, hotel umumnya mempunyai banyak sekali fasilitas penunjang untuk wisatawan seperti *restaurant*, *spa*, kolam renang dan ruang pertemuan. Hotel merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan akomodasi dengan layanan jasa penginapan, pelayanan makan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya untuk digunakan oleh wisatawan yang melakukan perjalanan wisata. Secara umum hotel yang ada di Bali terletak didaerah yang strategis dimana daerah tersebut sudah menjadi tempat tujuan wisata yang terkenal.

Salah satu hotel bintang 5 yang ada di Bali adalah The Mulia, Mulia Resort & Villas yang terletak di Jl. Raya Nusa Dua Selatan Jl. Nusa Dua, Kawasan Sawangan, Benoa, Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung,

Bali. The Mulia Hotel tidak hanya menyediakan kamar akan tetapi juga memiliki beberapa restoran dan salah satunya Table 8 Restoran.

Table 8 Restaurant merupakan restoran yang memiliki konsep *Chinese Restaurant*. Setiap harinya restoran ini hanya buka untuk *lunch* dan *dinner* saja. Jam operasional yang dimulai untuk *lunch* yaitu jam 11 AM – 3 PM dilanjutkan dengan *dinner* jam 6 PM – 11 PM. Khusus di setiap hari minggu, Table 8 Restaurant juga buka untuk *Sunday Dimsum*.

Sunday Dimsum merupakan kegiatan berjualan atau menawarkan menu dimsum kepada tamu karena kegiatan ini hanya ada pada Table 8 Restaurant di The Mulia Bali saja, keunikan *Sunday Dimsum* adalah dimana kita berjualan dengan membawa trolley keliling di setiap meja tamu. Selain menawarkan menu dimsum, ada juga menu gorengan seperti springroll dan onde - onde manis. tujuan dari menawarkan menu dimsum mengelilingi meja tamu adalah untuk mengenalkan setiap menu *Sunday Dimsum* ini kepada para tamu, mengingat tidak semua tamu mengetahui menu yang ada pada *buffet table*. Sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir “Penanganan *Sunday Dimsum* oleh Waiter pada Chinese Restaurant Table 8 di The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahannya yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Bagaimana Penanganan Dinner in room dining oleh waiters di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali ?
2. Apa saja hambatan-hambatan serta solusi saat Penanganan Dinner In Room Dining oleh waiters di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pernyataan dirumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Mendeskripsikan Penanganan Dinner In Room Dining oleh waiters di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali.
- b. Menjelaskan hambatan-hambatan dan cara mengatasi hambatan yang dihadapi saat melayani tamu ketika Penanganan Dinner In Room Dining oleh waiters di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan

mahasiswa dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta kemampuan dalam bidang *F&B Service*

- 2) Mengetahui secara detail bagaimana cara Penanganan Dinner In Room Dining oleh waiters The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali
- 3) Menumbuhkan rasa tanggung jawab, disiplin dan kemandirian.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadikan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *F&B Service*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang *F&B Service*.

c. Bagi perusahaan

- 1) Dapat mengambil tindakan yang sesuai serta tepat dalam menangani hambatan-hambatan pada saat Penanganan Dinner In Room Dining oleh waiters The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak *restaurant* yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada

tamu, khususnya dalam penyempurnaan dalam menangani Dinner In Room Dining oleh waiters The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas akhir ini penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir, diantaranya:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung oleh staff waiter pada In Room Dining dengan prosedur Penanganan Dinner In Room Dining oleh waiters The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali, serta mencatat semua data yang diperlukan dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir ini.

2) Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir.

3) Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan

responden-nya seperti para *staff f&b service In Room Dining* dan tamu yang berkunjung.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan teknik analisa data yang dipakai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode dan teknik analisa deskriptif yaitu menganalisa data dengan memaparkan atau menguraikan data secara menyeluruh atau selengkap-lengkapnyamengenai prosedur. Dimana menganalisis secara langsung dengan Melihat Staff Waiters In Room Dining.

3. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini menjelaskan landasan teori restoran Prusahaan/hotel,, Klasifikasi perusahaan/Hotel dan pengertian F&B service

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang udaha dan fasilitas perusahaan/hotel dan stuktur organisasi perusahaan/hotel.

4. Bab IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang tahap persiapan,tahap pelayanan,tahap penutup saat Penanganan Dinner In Room Dining oleh waiters The

Mulia,Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali dan Hambatan hambatan serta solusi Penanganan Dinner In Room Dining Oleh waiters The Mulia,Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali.

5. Bab V Penutup

Bab ini menjelaskan tentang Kesimpulan dan Saran dari Penanganan Dinner In Room Dining oleh waiters The Mulia,Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan diatas penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dalam tahap persiapan waiters in room dining mempersiapkan equipment atau alat operasional yang perlu digunakan untuk dinner agar pelayanan berjalan dengan lancar sesuai dengan standar kebersihan dan standar operasional pekerja.
2. Tahap Pelayanan yang di gunakan untuk Penanganan Dinner In Room Dining oleh waiters The Mulia, Mulia Resort and Villas yaitu menggunakan Sequens of service In Room Dining dari The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa dua Bali yaitu : waiter melakukan ringing bel, memperkenalkan diri, meminta ijin untuk memasuki kamar tamu, menanyakan tamu makanan dan minuman dapat di *set up* di *dining table* atau balkon, setelah itu *double check order* dari tamu apakah sesuai dengan bill yang tertera jika sudah sesuai dari waiter' server meminta untuk tamu menanda tangani bill bahwa makanan tersebut sudah sampai ke kamar dan tamu dan menyetujui untuk membayar makanan dan minuman tersebut saat check out, menyerahkan *guest comment card*, dan *farewell* kepada tamu dengan mengucapkan '*Enjoy your dinner' and Thank you*'.
3. Tahap penutup yang digunakan oleh staff waiters In Room Dining dengan cara memberikan tamu *guest comment card* yang berisi tentang bagaimana pelayanan serta makanan yang telah dirasakan oleh tamu

selama dinner tersebut, dan kembali mempersiapkan alat operasional yang akan digunakan order dinner selanjutnya seperti membersihkan trolley room service, mempersiapkan trolley seperti mengganti table cloth dan membersihkan cutlery pada steward, melipat napkin, mengganti flower vase serta mengecek hot box dan salt and pepper apakah masih dapat digunakan kembali untuk next order atau order berikutnya.

B. Saran

Berdasarkan penjelasan pada pembahasan di atas maka penulis dapat memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Sebagai waiter dari in room dining mempunyai 2 opsi untuk mengatasi salah paham dalam berkomunikasi itu yaitu kita bisa mengirim *butler* ke kamar tamu karna itu juga bagian dari tugas butler yang setiap kamar mempunyai *personal assisten* yaitu *butler* untuk mengartikan maksud dari tamu dengan menggunakan *body language*, dan yang kedua *waiter* mempunyai *guest relation officer* dan *special staff for translater* yang bisa meminta *guest relation officer* ke kamar tamu untuk mengartikan apa yang dimaksudkan oleh tamu.
2. Memastikan semua pesanan tamu yang memiliki *alergic* terhadap makanan di *taking care* dicatat dalam *special notes*, dan jika dibutuhkan langsung berkomunikasi dengan *cheff* agar jelas dan tidak terjadi *miss communication*.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. w. (2016). *Professional Waiter Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: CV.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- dkk, A. D. (2021). *Pengantar Hotel Dan Restaurant*. Bali: Eureka Media Aksara.
- Hapsari. (2019). *Room Service system*. Makassar: attt.aptisi.or.id.
- Lupiyoadi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum, A. (2010). *Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi.
- Oka, I. M. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Putri, E. D. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran (K, E, Yuliana, Ed)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahman. (2017). *Prosedur penanganan keluhan tamu room service*. Lombok: eprint,unram.ac.id.
- Gusti Putri. (2020) *Proseding Pendidikan Teknik Boga Busana*. Bandung: Jurnal.uny.ac.id
- Sinaga, F. (2018). *Restoran dan kegiatannya*. Bali: Andi.
- Sulastiyono, A. (2016). *Managemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.