

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SUNDAY DIMSUM OLEH WAITER PADA
CHINESE RESTAURANT TABLE 8 DI THE MULIA,
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI



I Made Angga Merta Yana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SUNDAY DIMSUM OLEH WAITER PADA
CHINESE RESTAURANT TABLE 8 DI THE MULIA,
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI



**I Made Angga Merta Yana
NIM. 2115823365**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN SUNDAY DIMSUM OLEH WAITER PADA CHINESE RESTAURANT TABLE 8 DI THE MULIA, 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



JURUSAN PARIWISATA

I Made Angga Merta Yana

NIM. 2115823365

POLITEKNIK NEGERI BALI

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

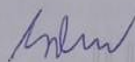
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SUNDAY DIMSUM OLEH WAITER PADA
CHINESE RESTAURANT TABLE 8 DI THE MULIA,
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**

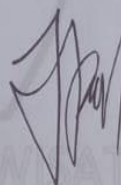
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 2 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi DIII Perhotelan
Politeknik Negeri Bali

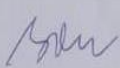




Kadek Dwi Prapnyani Novianti, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SUNDAY DIMSUM OLEH WAITER PADA
CHINESE RESTAURANT TABLE 8 DI THE MULIA,
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 : I Made Angga MertaYana
NIM : 2115823365
Program Studi : D3 Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PENANGANAN SUNDAY DIMSUM OLEH WAITER PADA
CHINESE RESTAURANT TABLE 8 DI THE MULIA,
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.

Badung, Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Made Angga Merta Yana
NIM : 2115823365
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 selama Praktik Kerja Lapangan.

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, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang Masalah	1
B.Rumusan Masalah.....	2
C.Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	3
D.Metode Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A.Hotel	8
B.Pengertian Food & Beverage Departement	12
C.Restaurant	13
D.Pengertian Pelayanan.....	18
E.Service.....	18
F.Menu.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A.Lokasi dan Sejarah Singkat	22
1.Lokasi.....	22
2.Sejarah Singkat	23
B.Kegiatan Usaha dan Fasilitas Hotel	24
3.Kegiatan Usaha.....	24
a.Kamar.....	24
b.Restaurant.....	27
c.Banquet Catering & Convention Services.....	32
d.Cabanas	34
C.Struktur Organisasi	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	42

A.Penanganan Sunday Dimsum oleh Waiter Pada Chinese Restaurant Table 8 Di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali	42
B.Hambatan-hambatan serta solusi saat Penanganan Sunday Dimsum oleh Waiter pada Chinese Restaurant Table 8 di The Mulia.....	52
BAB V PENUTUP	54
A.Kesimpulan	54
B.Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	58



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua	34
Gambar 2. Logo The Mulia, Mulia Resort and Villas.....	35
Gambar 3. Soleil Restoran.....	39
Gambar 4. Table 8 Restaurant	40
Gambar 5. The Cafe Restaurant	41
Gambar 6. Edogin Restaurant.....	42
Gambar 7. Cascade Lounge.....	42
Gambar 8. Mulia Deli.....	43
Gambar 9. The Bar	44
Gambar 10. Sky Bar	44
Gambar 11. ZJ's Bar & Lounge	45
Gambar 12. The Lounge.....	46
Gambar 13. Private Event.....	46
Gambar 14. Cabanas.....	48
Gambar 15. Struktur Organisasi.....	50
Gambar 16. Grooming & The Cafe Uniform	59
Gambar 17. Daily training	60
Gambar 18. Briefing.....	61
Gambar 19. Bushing Box	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 The Mulia	37
Tabel 3.2 Mulia Villas	38
Tabel 3.3 Mulia Resort	38
Tabel 3.4 F&B Outlets at Mulia Resort.....	39
Tabel 3.5 Mulia Chapels.....	47
Tabel 3.6 Mulia Grand Ballroom.....	47
Tabel 3.7 Violet Ballroom	48
Tabel 3.8 Function Room	48
Tabel 3.9 Mulia Resort Cabanas.....	49



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 *sunday dimsum* oleh *waiter* pada Chinese Restaurant Table 8 di The Mulia ?
2. Apa saja hambatan-hambatan serta solusi saat penanganan *sunday dimsum* oleh *waiter* pada Chinese Restaurant Table 8 di The Mulia ?

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 darirumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Mendeskripsikan penanganan *sunday dimsum* oleh *waiter* pada Chinese Restaurant Table 8 di The Mulia
- b. Menjelaskan hambatan-hambatan dan cara mengatasi hambatan yang dihadapi saat melayani tamu ketika penanganan *sunday dimsum* oleh *waiter* pada Chinese Restaurant Table 8 di The Mulia.

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 *Sunday Dimsum* oleh Waiter pada Chinese Restaurant Table 8 di The Mulia
- 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 *Sunday Dimsum* oleh Waiter pada Chinese Restaurant Table 8 di The Mulia.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak *restaurant* yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan dalam menangani

Sunday Dimsum oleh Waiter pada Chinese Restaurant Table 8 di The Mulia.

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 Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung oleh staff waiter pada table 8 dengan prosedur penanganan *sunday dimsum* pada Chinese Restaurant Table 8 di The Mulia, serta mencatat semua data yang diperlukan dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir ini.

b. Studi kepustakaan

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

c. 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* Table 8 Restaurant 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 tamu yang berkunjung di *table 8 restaurant*.

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 Perusahaan/hotel, Klasifikasi perusahaan/Hotel dan pengertian F&B service

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

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

4. Bab IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan pembahasan dari tahap penanganan *Sunda dimsum* itu sendiri mulai dari persiapan, pelayanan, dan penutup. Serta menjelaskan hambatan dan solusi saat penanganan *Sunday dimsum*.

5. Bab V Penutup

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran dari pembahasan pada bab IV menjadi lebih rangkum.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas bahwa dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan *Sunday* dimsum yang dilakukan oleh *waiter* di The Mulia Hotel dibagi menjadi 3 tahap yaitu,

- a. Tahap Persiapan.

Tahap persiapan merupakan tahapan awal yang dilakukan seorang *f&b service* sebelum melaksanakan operasional peramusaji. Pada tahap ini harus mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan pada saat melaksanakan operasional peramusaji nantinya.

- b. Tahap pelaksanaan

Tahap ini adalah tahapan dimana *Sunday* dimsum sudah siap melayani tamu dengan berbagai macam perlengkapan yang sudah disediakan. Setelah melakukan persiapan dan pesanan setelah itu siap selanjutnya mengantar pesanan ke meja tamu.

- c. Tahap penutupan

Tahap ini adalah tahapan akhir dimana tamu sudah mendapatkan makanan yang diinginkan dan apabila jam sudah menunjukkan pukul 03.00Pm kita melakukan closing. Kemudian memastikan semua peralatan *Sunday* dimsum telah dibersihkan dan dirapikan, setelah itu melakukan pembersihan di *restaurant*, sebelum meninggalkan

restaurant semua *staff* dikumpulkan untuk melakukan *briefing* dan doa bersama.

2. Kendala dan permasalahan pada saat Penanganan *Sunday* dimsum oleh *waiter* di Table 8 Restaurant The Mulia Hotel yaitu.

a. Pengaturan *Shifting* pada *Schedule* masih kurang proporsional

Penulis lebih sering mendapatkan shift dengan rekan rekan kerja perempuan saja, sehingga beban kerja tidak terbagi dengan rata. Terutama pada saat *closing* yang mengangkat *clear up*'an yang berat seperti *busing glass and plate* kotor.

b. Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara senior dan bawahan.

Kurangnya koordinasi dan komunikasi terkadang menyebabkan tidak terselesaikannya suatu pekerjaan dan malah menimbulkan masalah baru.

Solusinya dengan melakukan komunikasi menggunakan HT (*Handy Talkie*)/*HandPhone* pribadi, ini berguna untuk memudahkan saat berkomunikasi dengan *staff* lainnya supaya dapat menyelesaikan suatu permasalahan dalam keadaan mendesak saat melayani *room service* seperti bertanya kembali saat melupakan sesuatu.

B. Saran

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

1. Mengatur penanganan *Sunday* dimsum, menawarkan informasi menu kepada tamu agar tamu tertarik untuk membeli. Selanjutnya melakukan

perekrutan *staff* baru agar pada saat operasional berlangsung tidak terjadi permasalahan jika kekurangan *staff* pada saat *Sunday* dimsum ramai

2. Sebelum hidangan siap di antar ke tamu seharusnya karyawan sudah mempersiapkan perlengkapan sesuai dengan pesanan tamu, seperti *cover*, *condiment*, dan *equipment* (*spoon*, *fork*, *knife*) hal ini agar tamu tidak menunggu.
3. Dalam melakukan pelayanan *service* perlunya setiap *staff* di bekali dengan membawa HT/*Handphone* pribadi untuk berkomunikasi dengan sesama karyawan agar saat melupakan suatu hal dapat menanyakan kembali dengan cepat dan tidak menyebabkan masalah saat melakukan pelayanan *service*.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. w. (2016). *Professional Waiter Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: CV.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Managemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- dkk, A. D. (2021). *Pengantar Hotel Dan Restaurant*. Bali: Eureka Media Aksara.
- Hapsari. (2019). *Room Service system*. Makassar: attt.aprtisi.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.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI