

# **TUGAS AKHIR**

## **PROSEDUR PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI PADA 180 DREAMLAND RESTO AND BAR DI KLAPA RESORT BALI**



**Ni Komang Rasmini**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PROSEDUR PELAYANAN  
ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI  
PADA 180 DREAMLAND RESTO AND BAR  
DI KLAPA RESORT BALI**



**Oleh  
Ni Komang Rasmini  
NIM 1915823126**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

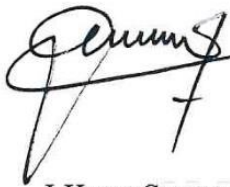
**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI  
PADA 180 DREAMLAND RESTO AND BAR  
DI KLAPA RESORT BALI**

Oleh  
**Ni Komang Rasmini**  
NIM 1915823126

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh:

Pemimbing I,



I Ketut Suarta, SE,M.Si  
NIP. 196309151990031002

Pembimbing II,



Kanah, S.Pd, M.Hum  
NIP. 197004121998022001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Komang Rasmini

NIM : 1915823126

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSEDUR PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI PADA  
180 DREAMLAND RESTO AND BAR DI KLAPA RESORT BALI”**

benar bebas dari 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, Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Komang Rasmini

NIM : 1915823126

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Room Service Oleh Pramusaji Pada 180 Dreamland Resto And Bar Di Klapa Resort Bali” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Prosedur Pelayanan Room Service oleh Pramusaji pada 180 Dreamland Resto and Bar di Klapa Resort Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk

menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Ketut Suarta, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Seluruh staf dan dosen di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan selama menempuh pendidikan di kampus.
8. Aris Wiryanto S.E, selaku *General Manager* Klapa Resort Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Keja Lapangan di Klapa Resort Bali.
9. Bapak Adi Nurhadi selaku *Food & Beverage Manager* yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk belajar serta memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. I Gede Meri Astrawan, selaku *F&B Supervisor* di 180 Dreamland *Restaurant*, yang telah memberikan ilmu dan informasi untuk menyusun tugas akhir ini
11. Seluruh karyawan di Klapa Resort Bali yang sudah memberikan banyak ilmu dan bimbingan sehingga penulis dapat menyempurnakan tugas akhir ini .
12. Bapak I Wayan Suardana dan Ibu Ni Ketut Rasmin, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

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

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, April 2022



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan tugas Akhir .....	4
1. Tujuan Penulisan: .....	4
2. Kegunaan Penulisan: .....	5
D. Metodologi Penelitian .....	6
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Teknik Analisis Data .....	6
3. Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
A. Restoran.....	8
1. Pengertian Restoran.....	8
2. Jenis-jenis restoran .....	8
3. Peralatan restoran .....	10
B. Pelayanan .....	12
1. Pengertian Pelayanan .....	12
2. Jenis-jenis Pelayanan.....	12
C. Room Service.....	15
1. Pengertian Room Service .....	15
2. Prosedur pelayanan Room Service.....	16
D. Pramusaji.....	17
1. Pengertian Pramusaji .....	17
2. Tugas dan tanggung jawab pramusaji .....	18
E. Prosedur .....	20



BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	22
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	22
1. Lokasi Perusahaan .....	22
2. Sejarah Perusahaan / Hotel .....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Klapa Resort Bali .....	23
1. Bidang Usaha Klapa Resort Bali .....	24
2. Fasilitas Klapa Resort Bali .....	24
C. Struktur Organisasi .....	28
1. Struktur Organisasi Food and Beverage Service .....	29
2. Tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan .....	29
 Bab IV PEMBAHASAN.....	 33
A. Prosedur Pelayanan Room Service oleh Pramusaji pada 180 Dreamland Resto And Bar Di Klapa Resort Bali.....	 33
1. Tahap Persiapan .....	34
2. Tahap Pelaksanaan .....	37
3. Tahap Penutupan/Akhir.....	50
B. Kendala yang dihadapi Dalam Pelayanan Room Service.....	51
1. Pembuatan makanan dan minuman terlalu lama.....	52
2. Banyaknya clear up piring kotor tamu di kamar .....	53
 BAB V PENUTUP.....	 54
A. Simpulan .....	54
B. Saran.....	55
 DAFTAR PUSTAKA .....	 56
 LAMPIRAN.....	 53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar.3 1 Lokasi Klapa Resort Bali .....	22
Gambar.3 2 Logo Klapa Resort .....	23
Gambar.3 3 Rooftop Bar & Resto.....	25
Gambar.3 4 Rooftop Swimming Pool.....	27
Gambar.3 5 Gym.....	28
Gambar 4. 1 Persiapan diri.....	36
Gambar 4. 2 Taking order melalui telepon .....	39
Gambar 4. 3 Cptain Order kosong .....	40
Gambar 4. 4 Captain Order yang isi .....	41
Gambar 4. 5 Pembuatan bill dalam sistem.....	42
Gambar 4. 6 Hidangan yang tertata di tray service.....	43
Gambar 4. 7 Bill tamu yang siap diberikan ke pramusaji.....	44
Gambar 4. 8 prosedur mengetuk pintu kamar tamu .....	45
Gambar 4. 9 Pembayaran menggunakan credit card .....	48
Gambar 4. 10 Clear up didepan kamar tamu.....	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Kamar .....	24
-------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Golf View Room .....	53
Lampiran 2. Deluxe Golf View Room.....	53
Lampiran 3. Deluxe Roo.....	54
Lampiran 4. Suite Rooms.....	54
Lampiran 5. Finger Print.....	54
Lampiran 6. List drink menu.....	55
Lampiran 7. list food menu .....	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bali adalah pulau yang terletak di Negara Kesatuan Republik Indonesia yang mana pulau memiliki banyak destinasi wisata, budaya, dan adat yang beragam, tak heran mendapatkan juluki "*The island of Paradise*" ini dikarenakan terdapatnya spot wisata pantai yang sangat menawan. Sektor pariwisata saat ini telah menjadi kegiatan usaha atau industri yang sangat diminati oleh pelaku usaha, apalagi Bali memiliki potensi wisata yang sangat besar, hal ini dijadikan peluang usaha dalam menyediakan akomodasi guna untuk menunjang kebutuhan wisatawan selama berkunjung atau melakukan perjalanan wisata. Akomodasi ini berupa hotel, villa, resort dan lain sebagainya.

Hotel merupakan suatu industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang menjual kamar sebagai produk utama yang lengkap dengan berbagai fasilitas yang terdapat didalamnya. Selain kamar sebagai produk utmana hotel juga menjual produk berupa makanan dan minuman baik dalam jumlah besar maupun dalam jumlah kecil. Untuk menunjang kelacaran operasional juga dituntut mengutamakan service atau pelayanan sebagai alat utama dalam menarik minat ta mu untuk datang melakukan kunjungan menginap. Dengan pelayanan yang baik, tamu akan merasa puas sehingga keinginan untuk kembali yang kesekian kalinya jauh lebih besar.

Klapa Resort Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 di Bali yang terletak di kawasan Badung Selatan yaitu di kawasan Pecatu Indah Resort tepatnya di New Kuta Beach I, Jl. Raya Uluwatu, Pecatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini menyediakan jasa untuk menginap dengan fasilitas yang lengkap: *rooftop bar and restaurant, Breeze spa, kids club, gym, dan rooftop swimming pool*. Sama halnya dengan hotel lain, Klapa Resort Bali mempunyai Departement atau bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri. Salah satu *department* yaitu *Food & Beverage Department*.

*Food & Beverage Department* di Klapa Resort Bali dibagi menjadi 2 bagian yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*. Salah satu *section* yang mengutamakan pelayanan adalah *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu, baik itu tamu yang datang makan dan minuman di restoran maupun tamu yang berada di kamar melalui *room service*. Sehingga diharapkan mampu meningkatkan penjualan makanan dan minuman semaksimal mungkin sesuai target yang telah ditetapkan.

*Room service* merupakan sistem pelayanan yang diberikan oleh setiap hotel. Pemesanan makanan dan minuman yang disiapkan sesuai permintaan tamu, kemudian akan diantarkan dan dinikmati di dalam kamar tanpa harus pergi ke restorannya. Pelayanan *room service* ini menggunakan *tray service* atau *gueridon trolley*, dimana makanan diletakan di atas nampan dan ditutup dengan *food cover* agar makanan tersebut terhindar dari debu dan benda-benda kecil lainnya, selain itu makanan yang akan dibawa harus sesuai dengan jenis makanan yang diinginkan tamu, seperti

makanan dingin harus di sajikan dalam kondisi dingin dan makanan panas disajikan dalam kondisi panas.

Dalam proses pemesanan makanan dan minuman menggunakan pelayanan *room service*, tamu bisa melihat menu yang disediakan untuk *room service* melalui *scan barcode* yang telah tersedia pada setiap kamar hotel. *Room service* bisa dipesan melalui 2 cara yaitu : yang pertama, dengan cara langsung menelpon ke restoran dan cara kedua yaitu melalui aplikasi Desty menu. Bagi tamu yang menggunakan layanan *room service* melalui telepon. Pemesanan *via* telepon akan dicatat oleh pramusaji dalam *captain order room service* untuk selanjutnya didistribusikan ke *outlite* masing-masing. Selanjutnya menu akan disiapkan dan diantarkan ke kamar tamu. Untuk tamu yang menggunakan aplikasi Desty menu hanya perlu melakukan *scan barcode* yang ada di kamar. Aplikasi Desty menu merupakan *platform* digital yang digunakan untuk membantu proses penjualan makanan dan minuman di restoran tanpa tamu harus menunggu lama untuk dilayani oleh pramusaji. Tamu hanya perlu memindai *QR Code* yang nantinya akan diarahkan menuju *landing page* berbasis *website*, tamu hanya perlu memilih menu yang diinginkan dan tamu juga bisa mengisi *special request*. Setelah pemilihan menu selesai akan muncul total harga yang harus dibayar.

*Room service* memiliki tata cara pelayanan yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan di dalam restoran. Dimana pramusaji di restoran melayani tamu dengan jumlah yang lumayan banyak dan melakukannya di waktu yang bersamaan sesuai dengan jam kedatangan tamu. Sedangkan untuk *room service waiter waitress* akan melayani pemesanan tamu melalui telpon kamar atau menggunakan aplikasi Desty

Menu dan nantinya pelayanan makan dan minum akan dilakukan di dalam kamar tamu. Selain itu tamu tidak akan terganggu dengan kehadiran tamu lain karena proses pelayanan dari penyajian hingga tamu makan dilakukan didalam kamar tamu tersebut, sekaligus mempermudah tamu dikala tamu sedang sibuk, sakit atau hal lainnya yang tidak memungkinkan tamu untuk datang kerestoran Hal ini yang menimbulkan kesan *eksklusif* bagi tamu, karena mendapatkan pelayanan secara pribadi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menulis tugas akhir “Prosedur Pelayanan Room Service Oleh Pramusaji pada 180 Dreamland Resto and Bar di Klapa Resort Bali “

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan room service oleh pramusaji pada 180 Dreamland Resto and Bar di Klapa Resort Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi Dalam Pelayanan Room Service Oleh Pramusaji pada 180 Dreamland Resto and Bar di Klapa Resort Bali?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan tugas Akhir**

1. Tujuan Penulisan:
  - a. Untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Room Service Oleh Pramusaji pada 180 Dreamland Resto and Bar di Klapa Resort Bali



- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi melalui Pelayanan Room Service Oleh Pramusaji pada 180 Dreamland Resto and Bar di Klapa Resort Bali

## 2. Kegunaan Penulisan:

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Adanya Tugas Akhir ini menjadi tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh pada saat terjun di lapangan.
- 2) Mahasiswa/i bisa lebih memahami dan mengerti tentang prosedur dalam menangani pelayanan room service Oleh Pramusaji pada 180 Dreamland Resto and Bar di Klapa Resort Bali

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa menjadi sumber informasi serta menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai Prosedur Dalam Menangani Pelayanan Room Service Oleh Pramusaji pada 180 Dreamland Resto and Bar di Klapa Resort Bali

### c. Bagi Perusahaan

Penulisan Tugas Akhir ini agar dapat menjadi masukan atau saran guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu yang menginap di Klapa Resort Bali”.

## **D. Metodologi Penelitian**

### 1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

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

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung kedalam industri perhotelan melalui praktik kerja lapangan (PKL).
- b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan responden atau narasumbernya seperti *manager*, *supervisor* dan para *staff*
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara literasi atau membaca melalui beberapa media seperti buku, artikel maupun majalah yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

### 2. Teknik Analisis Data

Metode 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 di Klapa Resort Bali.

### 3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji 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

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dari uraian pada bab pembahasan, ada beberapa simpulan yang dapat dari Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Room Service Oleh Pramusaji Pada 180 Dreamland Resto And Bar Di Klapa Resort Bali”

1. Ada beberapa prosedur pelayanan room service oleh pramusaji di 180 Dreamland Resto and Bar untuk bisa menyajikan makanan dan minuman secara maksimal.

Adapun prosedur yang harus dilakukan untuk memberikan pelayanan dari pemesanan sampai menyajikan makanan dan minuman didalam kamar, yaitu sebagai berikut :

- a. Tahap persiapan

Tahap ini merupakan tahap awal sebelum memulai operasional restoran yang perlu dipersiapkan oleh pramusaji terlebih dahulu meliputi persiapan diri, pengarahan / *briefing*, persiapan peralatan dan ruang kerja. Persiapan yang dilakukan bertujuan agar operasional kerja dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal serta profesional.

- b. Tahap pelaksanaan pada tahapan ini dimana seorang pramusaji akan melakukan prosedur pelaksanaan room service yang dimulai dari penanganan *taking order*, pembuatan *bill* tamu, mengambil pesanan di kitchen dan di bar, pengantaran pesanan tamu, dan terakhir melakukan *clear up* sisa makanan tamu.

- c. Tahap akhir / penutup

Tahap ini merupakan tahapan dimana pramusaji akan melakukan pekerjaan terakhir pada saat pertukaran shift atau menutup restoran meliputi melakukan *over handle*, melakukan *cloasing bill*, *cloasing shift* pada *system*, dan terakhir melakukan *cloasing* restoran yaitu menutup restoran atau operasional restoran sudah berakhir.

2. Kendala yang dihadapi pramusaji yaitu:
  - a. Pembuatan makanan dan minuman terlalu lama karena pesanan yang masuk banyak. Untuk penanganan bisa dengan cara pramusaji mengonfirmasi kepada tamu bahwa pesanan mereka membutuhkan waktu.
  - b. Banyaknya *clear up* piring kotor diluar kamar. Untuk penanganannya, pramusaji bisa meminta tolong kepada housekeeping untuk mengkonfirmasi kepada pramusaji jika ada peralatan makan yang kotor untuk di *clear up*.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan yang penulis dapatkan selama lakukan PKL di Klapa Resort Bali, maka itu penulis dapat memberikan beberapa saran yaitu :

1. Memaksimalkan atau menambah sumber daya job training untuk bisa membantu pekerjaan sehingga tidak membuat pekerjaan terbengkalai karena banyaknya tamu.
2. Membuat planning untuk pekerjaan, agar tatanan kerja bisa dilakukan untuk mengatasi kendala akibat bannyaknya clear up yang ada di depan kamar tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiningsih, Annayati dan Wahyu, Kusumaningtyas. 2012. *Professional Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hidayat, S., MM, & Jumiatin, U. (2016). Prosedur Pengelolaan Surat untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi pada Kantor Kecamatan Pamulang. *Jurnal Sekretaris*, III, 96.
- Marsum, W.A., dan Siti Fauziah. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Mentari, Karina Rizka. Octo, Darmawan. Faidlal Rahkam. 2020. *Jurnal Manajemen Perhotelan. Pengaruh Pelatihan terhadap Keterampilan Pramusaji Food and Beverage Service di Hotel Swiss-Belinn Malang*. Vol 6.(1). Malang: Universitas Brawijaya
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: CV. Andi Offse
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Oka, I Made Darma & Winia, I Nyoman. 2017 *Pelayanan Prima di Restoran International*. Surabaya: Paramita
- Prakoso, Prasetyo Aji. Ed. 2017. *Front Office Praktis, Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Sinaga, Firman. ed. 2018. *Restoran I dan Kegiatan*. Yogyakarta: Andi
- Wijaya, D., & Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat. *Perspektif*, XVI, 26-27.
- Wiwoho, Ardjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*, Jakarta: Erlangga Sumber hotel dan restoran dari HRD Hotel JW Marriott Medan

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Golf View Room



Sumber : Klapa Resort

Lampiran 2. *Deluxe Golf View Room*



Sumber : Klapa Resort

Lampiran 3. *Deluxe Roo*



Sumber : Klapa Resort

Lampiran 4. *Suite Rooms*



Sumber : Klapa Resort

Lampiran 5. *Finger Print*





