

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
PADA ERA PANDEMI DI HOTEL FOUR SEASONS
RESORT BALI AT JIMBARAN BAY**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Dodik Sutaryawan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
PADA ERA PANDEMI DI HOTEL FOUR SEASONS
RESORT BALI AT JIMBARAN BAY**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Putu Dodik Sutaryawan
NIM 1915823103**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
PADA ERA PANDEMI DI HOTEL FOUR SEASONS
RESORT BALI AT JIMBARAN BAY**

Oleh
I Putu Dodik Sutaryawan
NIM 1915823103

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,



Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb
NIP 196405261990032003



Dra. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP 196405011990112001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEK Negeri Bali
ERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Putu Dodik Sutaryawan
NIM : 1915823103
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
PADA MASA PANDEMI DI HOTEL FOUR SEASONS
RESORT BALI AT JIMBARAN BAY”**

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, Agustus 2022

Yang Membuat pernyataan,



NIM : 1915823103

PS : DIII Perhotelan Jurusan

Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulispanjatkan kehadapaan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan *Room Service* Oleh Waiter Di Hotel Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay” tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program studi DIII Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb, selaku dosen pembimbing satu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan petunjuk-petunjuk dengan penuh perhatian dan tulus ikhlas yang sangat berguna bagi penulis.
6. Dra. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan petunjuk-petunjuk dengan penuh perhatian dan tulus ikhlas yang sangat berguna bagi penulis.
7. Ibu Kadek Purnama Wati, selaku Assistant Director pada Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan di Food And Beverage Department (F&B) khususnya di Room Service Department.
8. Seluruh karyawan di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan informasi untuk melakukan praktik kerja lapangan pada Food And Beverage (F&B) Department khususnya di Room Service.
9. Seluruh *staff* dan dosen di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan selama penyusunan tugas akhir.

10. Bapak I Wayan Sutarma dan Ibu Desak Nyoman Suryaniyang telah banyak memberikan dukungan, doa, pesan, moral dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir.
11. Keluarga dan teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, dukungan, moral dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa. 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 memberikan manfaat serta mampu memberikan wawasan tambahan guna menambah ilmu pengetahuan kepada semua pihak yang membutuhkan dari dalam lingkungan maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

JURUSAN PARIWISATA
Badung, Juli 2022
POLITEKNIK NEGERI BALI
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
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.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Hotel dan <i>Resort</i>	8
B. Pengertian Pandemi.....	9
C. Pengertian Food and Beverage Service (F&B Service)	10
D. Pengertian <i>Room Service</i>	10
E. Pengertian Waiter/Ss	11
F. Pengertian Menu dan Jenis-jenis Menu.....	12
G. Pengertian Pelayanan dan Jenis-jenis Pelayanan	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	18
1. Lokasi Hotel.....	18
2. Sejarah Hotel.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	22
1. Bidang Usaha Hotel.....	22
2. Fasilitas Four Seasons Resorts Bali At Jimbaran Bay	23
C. Struktur Organisasi.....	29

BAB IV PEMBAHASAN	31
A. Pelayanan Room Service Oleh Waiter di Hotel Four Seasons Resorts Bali At Jimbaran Bay.....	33
1. Tahap Persiapan Diri dan Peralatan	34
2. Tahap Pelaksanaan	35
3. Tahap Penutup.....	39
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Room Service Oleh Waiter di Hotel Four Seasons Resorts Bali At Jimbaran Bay dan Cara Mengatasinya ...	40
 BAB V PENUTUP	42
A. Simpulan.....	42
B. Saran.....	43

DAFTAR PUSTAKA

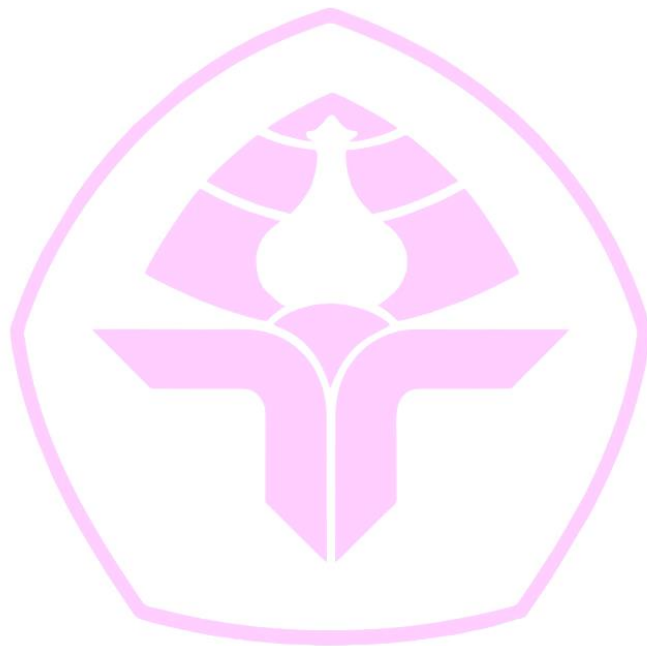
LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

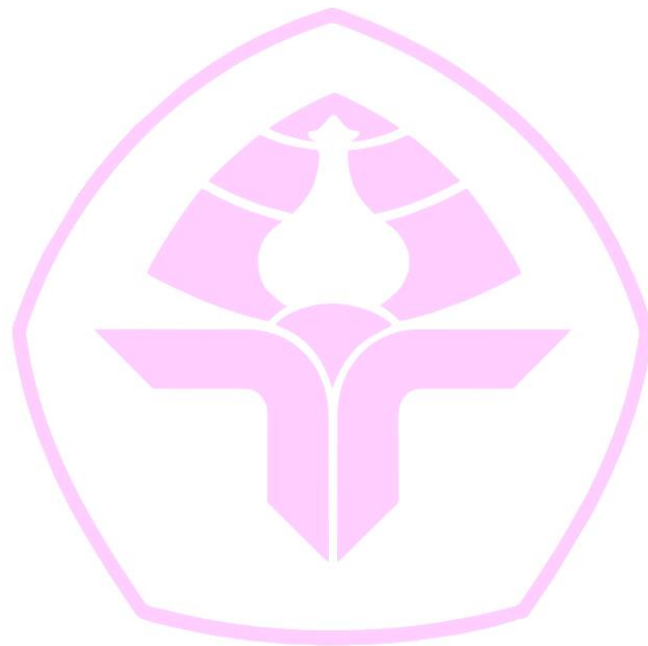
Gambar 3.1 Struktur Organisasi F&B Service Departement 29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Akomodasi Villa pada Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay	24
Tabel 3.2 F&B Outlet Opening Hour	27



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

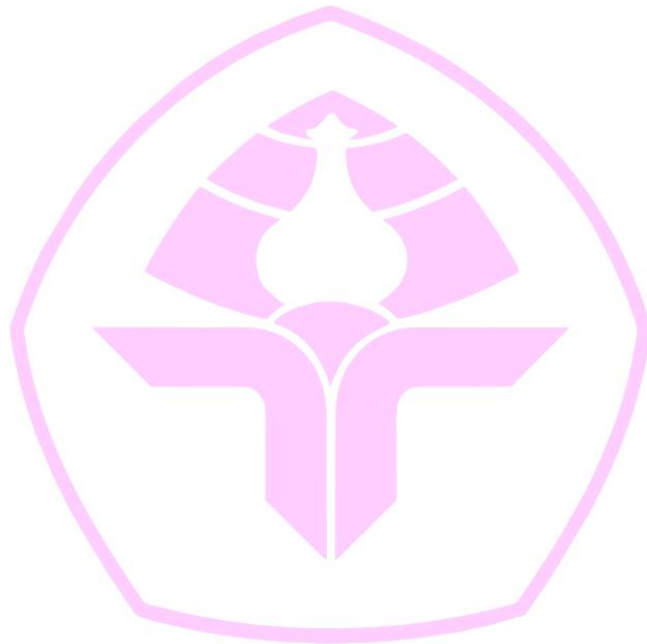
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Persiapan Diri

Lampiran 2 : Persiapan Peralatan

Lampiran 3 : Tahap Pelaksanaan

Lampiran 4 : Tahap Penutup



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki beragam budaya, adat istiadat, norma dan agama. Selain itu, Indonesia juga terkenal dengan pariwisata yang terus berkembang di setiap tahunnya. Pariwisata itu sendiri mencakup berbagai hal yang termasuk di dalamnya yaitu keindahan alam, beragam budaya dan tradisi yang masih dilestarikan dan terjaga sampai saat ini. Indonesia adalah salah satu wilayah yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun wisatawan internasional yaitu Provinsi Bali.

Bali merupakan daerah wisata terfavorit untuk berlibur maupun melakukan kegiatan wisata lainnya. Pulau Bali dikenal sebagai tempat wisata yang menawarkan berbagai objek wisata kepada para wisatawan, seperti wisata budaya, wisata alam, maupun wisata kuliner. Bukan hanya itu, Bali juga terkenal akan keramah-tamahan masyarakat serta adat istiadatnya. Oleh sebab itu Pulau Bali banyak dikunjungi oleh wisatawan. Pulau Bali terdiri dari beberapa Kabupaten yaitu Buleleng, Tabanan, Jembrana, Karangasem, Badung, Bangli, Gianyar, Klungkung dan Denpasar. Industri pariwisata mempunyai peranan yang cukup penting dalam memberikan kesempatan pada munculnya berbagai sektor formal dalam kaitannya dengan terbukanya peluang kerja bagi mereka yang memiliki skill

dan pengetahuan yang memadai untuk masuk pada sektor formal seperti pada sektor perhotelan yang membutuhkan pelayanan maksimal.

Hotel adalah salah satu bagian yang paling penting dari akomodasi apabila ingin menjalankan kegiatan pariwisata. Hotel merupakan akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan menginap bagi para wisatawan. didalam hotel juga tersedia restoran yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman kepada wisatawan pada bagian Food and Beverage Service. Salah satu hotel bintang lima yang terdapat di kawasan Bali Selatan yaitu Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay. Hotel ini berlokasi di daerah Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Four Seasons Resort Bali memiliki 147 kamar dan 10 Residence, dan di dukung dengan berbagai fasilitas yang diperlukan oleh tamu selama menginap.

Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay memiliki beberapa departemen, dimana setiap Departemen memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Departemen tersebut meliputi Housekeeping Department, Human Resource Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Front Office Department, dan Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product. Meskipun departemen ini terbagi menjadi dua, tetapi keduanya saling bergantung dan bekerja sama satu sama lain, karena tugas dan tanggung jawab dari kedua departemen ini sama yaitu memberikan pelayanan berupa makanan dan minuman yang diperlukan oleh tamu

selama menginap dihotel. Pelayanan makanan dan minuman mulai dari *breakfast* sampai *dinner*, Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay menggunakan jenis pelayanan *A'La'Carte*.

Room service adalah sistem pelayanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu, diantarkan dan dinikmati didalam kamar. Pada era pandemi, room service menerapkan peningkatan kualitas pelayanan pada saat mengirim makanan dan minuman ke kamar tamu. biasanya menggunakan hand glove, membawa hand sanitizer, memakai masker dan membawa *tissue* yang digunakan untuk menegelap meja serta membawa *insectrepellent* (obat nyamuk) yang disemprotkan ke meja tamu sebelum meletakkan makanan. Room service selalu menjaga kebersihan pada *tray*, *hot box* dengan cara menyemprotkan *insectrepellent* karena pada era pandemi dibutuhkan pelayanan yang maksimal oleh room service agar terjadinya pencegahan penularan penyakit pada saat pandemi. Room service memiliki dua jenis *tray* yaitu *round tray* dan *rectangular tray*, dan memiliki proses pengiriman yaitu menggunakan *buggy* dan jalan kaki. Selain menggunakan *tray*, *waiter* room service mengirim makanan ke kamar tamu juga menggunakan *hot box* yang selalu dibersihkan sebelum melakukan *deliver*, agar tetap aman dan jenis makanan yang hangat menjadi tetap hangat pada saat dihidangkan. Kemudian di atas nampan terdapat makanan dan minuman yang telah dipesan. Makanan yang dibawa ke kamar tamu, semua harus dihidangkan langsung oleh *waiter* pada room service dengan memakai masker. Tamu yang memesan hidangan melalui room service adalah tamu yang sedang sakit, tidak mempunyai banyak waktu untuk datang

langsung ke restoran, ingin menjaga privasi diri sendiri dan tidak ingin bertemu dengan banyak orang pada saat musim pandemi. Pada saat pandemi, banyak tamu yang memilih memesan hidangan melalui room service dengan alasan menghindari bertemu dengan banyak orang dan tetap menjaga jarak dengan orang lain.

Cara pemesanan hidangan melalui room service akan dijelaskan pada saat *check-in*, tamu diarahkan oleh *front office* untuk masuk melalui aplikasi Four Seasons, agar memudahkan tamu apabila ingin melakukan pemesanan makanan dan minuman melalui room service. Adapun dua cara yang dapat dilakukan pada saat tamu ingin memesan makanan melalui room service yaitu, tamu dapat melakukan pemesanan lewat aplikasi Four Seasons dan menelepon. Jika tamu ingin memesan melalui aplikasi, tamu bisa langsung memilih makanan dan minuman. Kemudian akan muncul total harga yang harus dibayarkan oleh tamu, dan pesanan akan terlihat pada mesin Epson. Selanjutnya jika tamu ingin memesan dengan cara menelepon, tamu bisa menghubungi *telephone service center (TSC)*. Setelah itu doket pesanan akan muncul juga melalui mesin Epson. Tamu yang memesan melalui telepon biasanya tamu yang memiliki alergi pada makanan. Oleh karena itu, *waiter* pada room service menginformasikan semua pesanan kepada *kitchen* tentang apa saja yang di pesan oleh tamu. Kemudian pesanan yang sudah selesai akan diletakkan pada *tray* atau *hot box* yang sudah di semprot menggunakan *insect repellent*, selanjutnya akan dikirim oleh *waiter* pada room service menggunakan *buggy* atau jalan kaki. Pada tahap pelayanan ini *waiter* pada room service akan melakukan interaksi secara langsung dan menjaga jarak dengan tamu untuk

mencegah penularan penyakit di era pandemi, kemudian menangani tamu pada saat tamu memiliki keluhan selama berada di hotel.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Room Service Oleh *Waiter* Di Hotel Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanapelayanan Room ServiceOleh *Waiter*Pada Era Pandemi di HotelFour SeasonsResort Bali At Jimbaran Bay?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi saat melakukan pelayanan RoomServiceOleh *Waiter* Pada Era Pandemi diHotelFour Seasons ResortBaliAtJimbaranBay dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan seperti di atas, maka penulisan tugas akhir ini memiliki fungsi dan kegunaan sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui pelayanan Room Service Oleh *Waiter*Pada Era Pandemi di Hotel Four SeasonsResort Bali At Jimbaran Bay
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi saat melakukan pelayanan Room ServiceOleh *Waiter*Pada Era Pandemi di Hotel Four Seasons Resort Bali At jimbaran Bay dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Politeknik Negeri bali

Sebagai sumber referensi yang dapat digunakan oleh mahasiswa atau mahasiswi guna mendukung dalam proses pembelajaran di Jurusan Pariwisata

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi D3 Perhotelan(Diploma III) di Politeknik Negeri Bali, serta sebagai segi tolak ukur penerapan materi yang sudah diperoleh di dunia perkuliahan dengan apa yang diperoleh dari lapangan kerja.

c. Bagi Perusahaandiharapkan bisa menjadi masukan untuk peningkatan pelayanan *waiter* pada room service bagi hotel Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay di masa pandemi dan di masa mendatang.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari suatu pengamatan secara langsung saat di lapangan tentang Pelayanan Room Service Oleh Waiter Pada Era Pandemi di Hotel Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan *Head Department* di room service

c. **Studi Kepustakaan**

Untuk metode ini bisa dilakukan dengan cara mencari sumber informasi dengan membaca buku-buku literatur yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

2. **Metode dan Teknik Analisis Data**

Untuk Penulisan dan Penyusunan tugas akhir ini, penulisan menggunakan metode teknik analisis deskriptif. Dimana penulisan akan memaparkan masalah dengan menggunakan data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay.

3. **Metode Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang akan digunakan penulis terdiri dari 2 metode, yaitu metode informal dan formal. metode informal yaitu metode yang menyajikan analisis data dengan kata-kata non formal, sedangkan metode formal yaitu metode dengan penyajian analisis data dengan menyajikan data-data berbentuk tabel, dokumentasi dan sebagainya.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada BAB IV dapat disimpulkan bahwa:

1. “Pelayanan *Room Service* Oleh Waiter Pada Era Pandemi Di Hotel Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay”

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan ini merupakan tahap standar yang harus diwajibkan dari hotel four seasons resort bali at jimbaran bay, seperti melakukan absensi wajah dan mengecek suhu tubuh dan memakai masker pada saat samapi di hotel, mengganti seragam sebelum memulai pekerjaan, datang 30 menit lebih awal sebelum pekerjaan dimulai.

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) *Waiter* pada room service menginformasikan secara tegas kepada *staff kitchen* apabila adanya pesanan.
- 2) Memberitahukan kepada *staff kitchen* apabila tamu memiliki alergi
- 3) Menyiapkan semua *condiment-condiment* makanan dan membawa *insect repellent*
- 4) Mengantarkan pesanan tamu sesuai dengan nomor kamar
- 5) Meletakkan makanan di kamar tamu
- 6) Melakukan *clear-up*

c. Tahap Penutup

Pada tahap ini captain waiter dari *room service* akan melakukan *closing bill* yang nantinya akan diserahkan ke *front desk*, mulai dari *breakfast, lunch*, hingga *dinner*. Sebelum meninggalkan area *outlet* waiter yang incharge sebelumnya akan melakukan proses pembersihan di area *outlet*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam “Pelayanan *Room Service* Oleh Waiter Pada Era Pandemi di Hotel Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay”

- a. Terbatasnya kemampuan Bahasa Inggris padadan cara mengatasinya yaitu, *waiter* pada *room service* harus menggunakan bahasa tubuh seperti, menjelaskan orderan dengan cara menunjukan makanan kepada tamu dan menggunakan tangan seperti tanda untuk melakukan *clear-up*
- b. Tamu komplain yang disebabkan oleh kelalaian *waiter* pada saat membaca kertas pesanan tamu (doket) cara mengatasinya yaitu, *waiter* pada *room service* harus lebih detail dan memperhatikan kertas pesanan tamu (doket) untuk menghindari terjadinya komplain

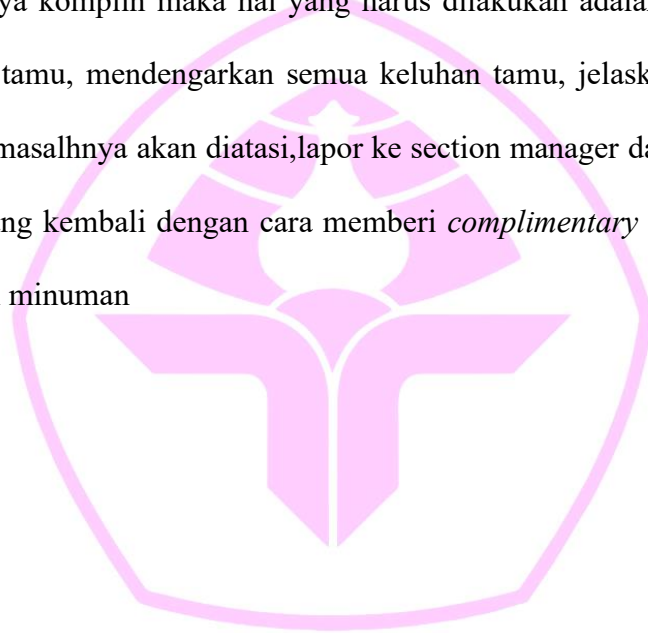
B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada saat praktik kerja lapangan di hotel Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay, khususnya dalam melakukan proses pelayanan *room service* oleh waiter penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Menghindari komunikasi yang tidak lancar atau kesalahpahaman komunikasi antara *waiter* dan tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris, maka penulis menyarankan agar diadakan pelatihan bahasa asing selain bahasa Inggris seperti. Jepang, Korea, Belanda secara bertahap minimal

dua bulan sekali agar terbentuknya komunikasi yang lancar antara *waiter* dan tamu.

2. Menghindari terjadinya komplain pada tamu dengan cara, menginformasikan secara tegas kepada *kitchen* mengenai pesanan tamu, tidak terburu-buru saat membaca kertas pesanan tamu (docket), dan apabila terjadinya komplain maka hal yang harus dilakukan adalah meminta maaf kepada tamu, mendengarkan semua keluhan tamu, jelaskan kepada tamu bahwa masalahnya akan diatasi, lapor ke section manager dan pastikan tamu itu senang kembali dengan cara memberi *complimentary* berupa makanan ataupun minuman



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ais, Rohadatul (2020). Komunikasi Efektif di Masa Pandemi Covid-19 di Era 4.0 (KKN-DR). Makmood Publishing
- Aninditya SNB, Martinus. 2018. Laporan Praktek Kerja Lapangan Food and Beverage Service di Hotel Plataran Resort and Spa. STP AMPTA Yogyakarta.
http://repository.ampta.ac.id/396/1/COVER%20%20BAB%201_opt.pdf
- Chair, Ira Meirina dan Pramudia Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana
- Dewantoro, F., & Widodo, A. (2021). Kajian Pencahayaan Dan Penghawaan Alami Desain Hotel Resort Kota Batu Pada Iklim Tropis. *JICE (Journal of Infrastructural in Civil Engineering)*, 1-7.
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/jice/article/view/1019>
- Fender, Sylvia, and Lina Margaretha. 2013. Proposal Bisnis Retro Wine and Grill di Cengkareng, Jakarta. Diss. Universitas Pelita Harapan.
<http://repository.uhp.edu/2093/3/Chapter1.pdf>
- Kasmir. 2017. *Costomer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grasindo Persada.
- Khaerani, Lilik. 2018. Teknik Dalam Menangani Komplain VIA Phone Pada Room Service Di Lombok Raya Hotel. Diss. Universitas Mataram.
<http://eprints.unram.ac.id/id.eprint/11863>
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS
- Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: ANDI.
- Salamah, Baitus Salamah. (2020). Pengaruh Pandemi Covid Terhadap Penerima Pajak di Negara Indonesia pada Tahun 2020." *Jurnal Akuntansi, Perpajakan, Auditing-JAPA* 1.2:(2020): 277-289.
- Soekresno, & Pendit, I. (2004). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sopian, Irman. 2018. Peranan Waiter dan Waitress Dalam Menyiapkan Peralatan Breakfast Pada Kebun Anggrek Restaurant Di Hotel Sheraton Senggigi Beach Lombok. Diss. Universitas Mataram.
<http://eprints.unram.ac.id/id.eprint/8207>

Suardana, I. Ketut, and Angga Danu Adjiananda. 2021. Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara* 4.2.

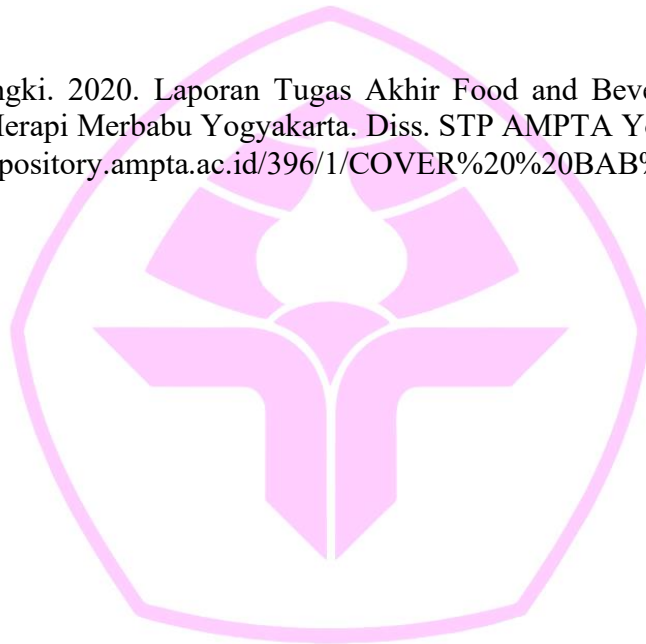
<http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/39>

Sulastiyono, A. (2016). *Managemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Suparwanto, & Triyarsi, I. R. (2011). Kajian Tentang Product Knowledge dan Standard Of Service Terhadap Tingkat Kinerja Bagi Waiter/Waitress di Kopi-O Restaurant Bintang Lagoon Resort. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 68-85.

Wijaksana, Fengki. 2020. Laporan Tugas Akhir Food and Beverage Service di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta. Diss. STP AMPTA Yogyakarta.

http://repository.ampta.ac.id/396/1/COVER%20%20BAB%201_opt.pdf



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI