

TUGAS AKHIR
PELAYANAN TAMU A'LA CARTE LUNCH CABANA
AREA OLEH SERVER DI REEF BEACH CLUB
THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Ryan Mahendra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR
PELAYANAN TAMU A'LA CARTE LUNCH CABANA AREA
OLEH SERVER DI REEF BEACH CLUB
THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Gede Ryan Mahendra
NIM 2015823052

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**PELAYANAN TAMU A'LA CARTE LUNCH CABANA AREA
OLEH SERVER DI REEF BEACH CLUB
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
Gede Ryan Mahendra
NIM 2015823052

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum.
NIP 199511062022032010

Pembimbing II,



Ir. I.Gusti Agung Sadnyana Putra, M Kom.
NIP 196303231990031001

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
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, Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gede Ryan Mahendra
NIM : 2015823052
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN TAMU *A’LA CARTE* LUNCH CABANA AREA OLEH
SERVER DI REEF BEACH CLUB THE APURVA KEMPINSKI 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, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Gede Ryan Mahendra
NIM : 2015823052
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan Tamu *A'la Carte* Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali" dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri 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 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 untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M.Par. selaku Kaprodi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M.Hum., selaku pembimbing I tugas akhir dari penulis yang memberikan motivasi, saran, serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Ir. I.Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom., selaku pembimbing II tugas akhir dari penulis yang memberikan saran serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis menimba ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Mr. Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk melakukan praktik kerja lapangan dan memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Yuna selaku Assistant Manager Reef Beach Club di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Kris selaku Assistant Manager Reef Beach Club di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

11. Bapak Widiana dan Bapak Gede selaku Restaurant Supervisor yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.
12. Seluruh karyawan Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
13. Komang Bagiastra dan Ketut Suwati selaku orang tua yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Seluruh teman-teman yang telah memberikan semangat 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, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metodologi Penelitian Tugas Akhir.....	5
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Pengelompokan Hotel.....	8
B. Restoran	12
1. Pengertian Restoran	12
2. Klasifikasi Restoran	12
C. Beach Club.....	16
D. Food and Beverage	16
E. Server	18
F. Pelayanan	20
G. Sequence of Service	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	22
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali	22
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	24
1. Bidang Usaha Hotel	24
2. Fasilitas Hotel	26
C. Struktur Organisasi	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
A. Pelayanan Tamu A'la Carte Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali	47
1. Tahapan Persiapan	47

2. Tahapan Pelaksanaan	51
3. Tahapan Penutupan	57
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi Berkaitan dengan Pelayanan Tamu A'la Carte Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan Cara Pemecahannya	58
BAB V PENUTUPAN	61
A. Simpulan	61
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	22
Gambar 3. 2 Grand Deluxe Room.....	27
Gambar 3. 3 Junior Suite Room.....	28
Gambar 3. 4 Prestige Suite Room.....	29
Gambar 3. 5 Villa.....	31
Gambar 3. 6 Selasar Deli	32
Gambar 3. 7 Izakaya by Oku.....	33
Gambar 3. 8 Baiyun Restoran	33
Gambar 3. 9 L'atelier by Cyril Kongo.....	34
Gambar 3. 10 Pala Restoran.....	35
Gambar 3. 11 Pala Rooftop Bar	35
Gambar 3. 12 Kubu Pool Bar	36
Gambar 3. 13 Reef Beach Club.....	36
Gambar 3. 14 Koral Restoran.....	37
Gambar 3. 15 Apurva Spa & Salon.....	38
Gambar 3. 16 <i>Gym atau Fitness Center</i>	39
Gambar 3. 17 Asha Boutique Gallery	39
Gambar 3. 18 Amala & Kimaya <i>Chapel</i>	40
Gambar 3. 19 Apurva Chapel.....	41
Gambar 3. 20 <i>Swimming Pool</i>	41
Gambar 3. 21 Jalak Family Kids Club	42
Gambar 3. 22 Struktur Organisasi Reef Beach Club	43
Gambar 4.1 <i>Uniform server Cabana server</i>	49
Gambar 4.2 <i>Mise en Place Cabana Area</i>	50
Gambar 4.3 <i>Towel Set-up</i>	50
Gambar 4.4 <i>Jack tray, rectangular tray, dan dump tray set up</i>	51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah fenomena ekonomi yang disebabkan oleh permintaan dan penawaran pengunjung dari penyedia jasa perjalanan (agen perjalanan, penginapan, restoran) untuk produk dan jasa. (Sulastiyono, 2016) Pariwisata sebagai salah satu industri paling menjanjikan di Indonesia, berkembang pesat. Indonesia merupakan daerah tujuan wisata dengan potensi yang sangat besar, mulai dari keindahan alam, peninggalan sejarah dan budaya yang menjadi tulang punggung sektor pariwisata, salah satunya pulau Bali. Bali erat dengan berbagai tarian dan keindahan alam. (Pamungkas & Martini, 2020) Wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Bali untuk terlibat dalam kegiatan pariwisata. Berbagai fasilitas diberikan untuk melayani dan memperlancar kegiatan wisata guna mendukung kegiatan tersebut, salah satunya adalah hotel sebagai jasa penginapan.

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran akan semakin berkembang pesat dengan berbagai jenis produk yang disediakan. Produk tersebut dapat diklasifikasikan seperti produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, spa dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti pelayanan dan keamanan. Hotel adalah bisnis jasa yang menghasilkan laba yang menyediakan penginapan, layanan makanan dan minuman, dan fasilitas lainnya. (Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, 2018) Di Bali terdapat berbagai jenis hotel, mulai dari hotel melati hingga hotel internasional berbintang 5 dengan fasilitas dasar hingga

mewah. Setiap hotel di Bali berlomba-lomba memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pengunjungnya. Kualitas layanan dan fasilitas setiap hotel dirancang untuk menghasilkan pendapatan bagi hotel dengan menjual produk dan layanan seperti makanan dan minuman, spa, dan hal lainnya.

Food & Beverage merupakan salah satu departemen yang terdapat di hotel, yang dibagi menjadi dua bagian yaitu Food & Beverage Product dan Food & Beverage Service. Food & Beverage Service adalah divisi usaha hotel yang menyediakan layanan makanan dan minuman. Food and Beverage Service biasanya dipercayakan untuk menangani permintaan layanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya, baik dari tamu hotel maupun bukan, dan ditangani secara komersial dan profesional untuk memberikan kepuasan pelanggan dan menghasilkan keuntungan (Adelia & Indriani, 2018). Untuk meningkatkan tingkat pelayanan pada hotel maka pelayanan yang diberikan kepada pengunjung harus dimaksimalkan. The Apurva Kempinski Bali menawarkan fasilitas untuk membantu kegiatan operasional khususnya di bidang Food & Beverage. Fasilitas diantaranya 6 restoran, 1 bar dan 1 beach club, diantaranya Selasar Deli, Izakaya by Oku, Baiyun, L'atelier by Cyril Kongo, Pala, Koral, Kubu Rooftop Bar, Reef Beach Club. Semua outlet Food & Beverage tersebut memiliki menu dan cara penyajian yang berbeda seperti pada Reef Beach Club.

Reef Beach Club menawarkan suasana santai serta masakan Asian & Western untuk sarapan, makan siang, dan makan malam, dengan pilihan prasmanan dan *a'la carte*. Reef Beach Club sangat bergantung pada kepuasan

setiap pengunjung, sehingga restoran ini selalu memberikan pelayanan yang prima dalam memenuhi semua permintaan pelanggan.

Jenis pelayanan yang digunakan untuk lunch di Reef Beach Club yaitu *Plate Service/American Service*, yaitu pelayanan makanan diatas piring yang sudah disediakan kepada konsumen. Reef Beach Club menerapkan konsep dengan *a'la carte* pada pelayanannya. Pelayanan lunch dengan *a'la carte* menu dapat dilakukan dengan lebih efisien karena pelanggan dapat terlibat lebih langsung sejak mereka memasuki restoran sampai mereka meninggalkan restoran. Pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu di Reef Beach Club tidak memiliki jeda waktu dengan makan malam karena menu dan peralatan yang digunakan tetap sama. Tamu di Reef Beach Club lebih tertarik memesan (makanan favorit) saat makan siang.

Reef Beach Club memiliki 3 section yaitu *indoor area*, *outdoor area*, dan *cabana area*. Para tamu yang datang untuk makan siang dengan maksud bersantai dan melepas lelah sambil menikmati pemandangan pantai yang indah, biasanya akan memilih di area *cabana*. Hal ini dikarenakan di *cabana area* memiliki suasana yang cocok digunakan untuk tamu bersantai. *Cabana area* terbuka untuk umum dimana tidak hanya tamu yang berasal dari hotel yang dapat menggunakan fasilitas *cabana*, namun tamu yang berasal dari luar hotel juga dapat menikmati fasilitas ini.

Server memiliki peranan yang penting dalam memberi pelayanan *lunch a'la carte* menu. Seorang *server* harus mampu berkomunikasi, memahami produk restoran mulai dari segala bentuk makanan ke tamu sampai tahap clear up. Tamu

juga dapat meminta satu pilihan menu bahkan bisa *request* jika tamu memiliki alergi pada makanan tersebut. *Server* memiliki tanggung jawab yang diberikan oleh leader mulai dari menyajikan makanan dan minuman, *clear up* dan *dusting table*.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk menyusun suatu tugas akhir dengan judul “Pelayanan Tamu *A’la Carte Lunch Cabana Area* oleh *Server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski 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 pelayanan tamu *a’la carte lunch* Cabana Area oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi berkaitan dengan pelayanan tamu *a’la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan cara pemecahannya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan diatas, adapun tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini, yaitu:

1. Tujuan

Penulisan tugas akhir ini bertujuan:

- a. Menjelaskan pelayanan tamu *a’la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan cara pemecahannya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan dan sebagai sarana menambah pengetahuan bagi mahasiswa berkaitan dengan pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar di Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali di masa mendatang.

D. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

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

- a. Metode Observasi, yaitu menurut KBBI observasi merupakan peninjauan secara cermat, hal ini dapat diartikan bahwa metode observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan melakukan peninjauan secara langsung dan cermat dalam pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh server Di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.
- b. Wawancara, menurut Berger (dalam Kriyantono, 2020) wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh periset atau orang yang berharap mendapatkan informasi, maka metode wawancara merupakan pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondenya seperti para *staff* dan tamu.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2014) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Maka teknik analisis deskriptif yaitu

memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang diperoleh di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan 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 dan tanda.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam pembahasan mengenai pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali terdiri dari 3 tahap, yaitu:
 - a. Tahap persiapan: tahapan persiapan awal yang dilakukan oleh pramusaji adalah persiapan diri seperti datang sebelum waktu bekerja, memastikan kelengkapan dari *uniform*, memperhatikan *grooming standart* Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali, dan menggunakan *parfume* serta *deodorant*
 - b. Tahap pelaksanaan: tahapan pelaksanaan pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali sebagai berikut:
 - 1) *Greeting/Welcoming the guest*
 - 2) *Escourting the guest*
 - 3) *Bring towel and present menu*
 - 4) *Introduce your self and explain special of the day*
 - 5) *Offering water/drink and asking detail of the guest*
 - 6) *Serve a bottle of water*
 - 7) *Take food and drink order*

8) *Repeat the order*

9) *Serving Food*

10) *Check Satisfaction and Clear up dishes*

11) *Asking about dessert order and serve the dessert*

12) *Check For Feedback By Guest And Clear Up Dishes*

13) *Prepare bill*

14) *Bid Farewell*

- c. Tahap penutupan: tahap penutupan atau tahap akhir yang dilakukan seorang pramusaji adalah menginformasikan segala informasi seperti waktu *last order* dan waktu *close* kepada tamu dan membersihkan *cabana area* di Reef Beach Club.
2. Kendala yang dihadapi pelayanan tamu *a'la carte lunch cabana area* oleh *server* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya antara lain:
- a. Printer *cabana* sering rusak, hal ini dapat diatasi dengan selalu mengecek printer pada saat *opening* dan *report* ke senior jika terdapat kerusakan agar segera menghubungi *engineering* untuk memperbaikinya.
- b. Seringnya kekurangan *towel* pada saat operasional *Cabana Area*, hal ini dapat diatasi dengan menyiapkan *spare towel* untuk operasional.
- c. Persepsi yang berbeda dari tamu terhadap menu di restoran, hal ini dapat diatasi dengan seorang pramusaji mengomunikasikan segala *detail* menu ke tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala yang dihadapi ketika bertugas di Reef Beach Club, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak restoran dapat melakukan pengecekan secara berkala pada equipment khususnya seperti printer agar tidak terjadi kerusakan yang dapat menghabiskan waktu yang lama.
2. Pihak laundry dapat memproses *towel* secara berkala dan membuat *spare towel* agar pihak recreation tidak kehabisan *towel* pada saat operasional berjalan
3. *Management* hotel maupun restoran dapat melakukan *training* secara berkala ataupun *food panel*, hal ini bertujuan agar seluruh *staff*, khususnya server dapat mengetahui menu yang terdapat di Reef Beach Club dan *knowledge* ini dapat digunakan jika tamu bingung dalam memilih menu dan tidak terjadi *misscommunication* antar server dan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, D., & Indriani, P. (2018). Mekanisme Kerja Waiter Dan Waitress Pada Departemen Food and Beverage Service Dalam. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi*, 108–113.
- Giritlioglu, I., Jones, E., & Avcikurt, C. (2014). Measuring food and beverage service quality in spa hotels: A case study in Bali{dotless}kesir, Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(2), 183–204. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2012-0049>
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131. <https://doi.org/10.36983/japm.v8i2.93>
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. <https://doi.org/10.31227/osf.io/7cymx>. *Pariwisata*.
- Isdarmanto. (2018). *Buku Ajar Hotel*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo.
- Kasmir. (n.d.). *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010) (p. 22).
- Keputusan Menpar. (1987). Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : Km. 94/Hk.103/Mppt - 87 Tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1–10.
- Martin, G. et al. (2020). *Hotel Management and Operations, School Leader Intership*. <https://doi.org/10.4324/9781315854472-15>
- Nurlela, N., Sasmita, A. S., & Hayati, R. (2022). Penerapan Konsep New Normal Terhadap Sequence of Service Restoran Informal Di Kota Makassar (Studi Kasus 10 Kategori *Home Journal ...*, 4(2), 297–319. <http://jurnal.politeknikbosowa.ac.id/index.php/HOME/article/view/248%0Ah> <https://jurnal.politeknikbosowa.ac.id/index.php/HOME/article/viewFile/248/105>
- Pamungkas, B. J., & Martini, E. (2020). Pengaruh Komunikasi Media Sosial Terhadap Behavioral Intentions Lalala Festival : Studi Terhadap Millennials Dan Centennials. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(8), 1118–1131. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i8.439>
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Bandung*: ALFABETA.
- Tim Penyusun. (n.d.). *Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:

Balai Pustaka) h. 415.

Waryono. (2018). *Waiter*.

Waryono. (2023). *Waiter*. <http://staf.unp.ac.id/artikel/13-06-2019/waiter>

Wibawa, I. K., & Mathilda, K. (2023). Sequences Of Service Implementation In Improving The Service Quality At Lobby Lounge Bar And Restaurant JW Marriot Hotel Surabaya. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 6(1), 107–126.
<https://doi.org/10.46837/journey.v6i1.160>