

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE
OLEH BAR WAITER DI R BAR RENAISSANCE BALI
ULUWATU RESORT & SPA**



Verawati Sitanggang

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGRI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE
OLEH BAR WAITER DI R BAR RENAISSANCE BALI
ULUWATU RESORT & SPA**



**Oleh
Verawati Sitanggang
NIM 2015823137**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu untuk menguraikan prosedur penanganan *sequence of service* oleh bar waiter di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa serta untuk menjelaskan kendala-kendala yang dialami oleh bar *waiter* dalam melayani tamu di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Dalam penanganan *sequence of service* oleh bar waiter di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa meliputi 3 tahapan, yaitu yang pertama tahap persiapan yang terdiri dari melakukan absensi 30 menit sebelum bekerja, *personal grooming* dan persiapan area kerja. Kemudian di tahap kedua yaitu tahap pelaksanaan, yang terdiri dari menyambut tamu, menanyakan reservasi, mengantarkan tamu ke tempat duduk, mempersilahkan tamu untuk duduk, memberikan daftar menu ke tamu, mencatat pesanan tamu, mengkonfirmasi pesanan, membuat pesanan di Microsoft opera, menyediakan cutleries di meja tamu, menyajikan minuman, mengambil makanan dari kitchen, menyajikan makanan tamu, menanyakan tentang makanan, membersihkan meja tamu, membersihkan sisa makanan yang ada di meja, menawarkan makanan penutup, memberikan bill tamu, dan yang terakhir adalah memberikan ucapan terimakasih. Tahap yang terakhir yaitu meliputi melakukan *clear up*, melakukan *polishing*, dan melakukan inventory.

Dalam menangani *sequence of service* oleh waiter di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, terdapat kendala yang dihadapi yaitu jaringan mesin EDC yang *error*. Untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan menyediakan layanan internet yang kuat

dan stabil. Kendala kedua yaitu keterlambatan dalam menyajikan pesanan. Untuk mengatasi hal tersebut dengan cara menambah karyawan ataupun *daily worker* baik di *kitchen*, bar maupun *waiter*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE
OLEH BAR WAITER DI R BAR RENAISSANCE BALI ULUWATU
RESORT & SPA**

Oleh
Verawati Sitanggang
NIM 2015823137

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,



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

Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par.
NIP 196405251990032001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



**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. 70128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Verawati Sitanggang
NIM : 2015823137
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH BAR WAITER
DI R BAR RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA”**

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 : Verawati Sitanggang
Nim : 2015823137
PS : DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENANGANAN SEQUENCE OF SERVICE OLEH BAR WAITER DI R BAR RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. 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, MeCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Dra. Ni Made Ernawati, MATM, PhD. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan.
3. Dr. Gede Ginaya M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

5. Dr. I Made Darma Oka, S.Sos., SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Martin Ehlers selaku General Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Laura selaku Training Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Wiryantara selaku Director Food and Beverage di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi selama penulisan Tugas Akhir.
10. Bapak Yoga Samara selaku Food and Beverage Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi selama penulisan Tugas Akhir.
11. Bapak Gede Mahardika selaku Supervisor beserta Team Leader di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi selama penulisan Tugas Akhir

12. Seluruh staff di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir
 13. Orangtua tercinta Bapak Berlin Sitanggung dan Ibu Tiodor br Habeahan serta kakak saya Risda Sitanggung, Linda Sitanggung, Tetty Sitanggung, Candra Sitanggung, Roberto Sitanggung, Edi Sitanggung yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
 14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
 15. Serta semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu
- 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.

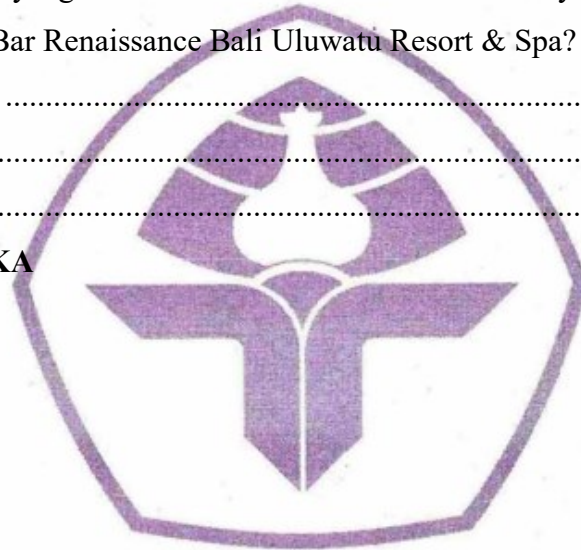
Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan Tugas akhir.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Pengertian Food and Beverage Department.....	7
C. Pengertian Bar.....	8
D. Pengertian Waiter.....	9
E. Tugas dan Tanggung Jawab Waiter.....	9
F. Pengertian penanganan.....	10
G. Pelayanan Sequence of Service oleh Waiter di Bar.....	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	19
C. Struktur Organisasi.....	28

BAB IV PEMBAHASAN	33
A. Penanganan Sequence of Service oleh Bar Waiter di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	34
1. Tahap Persiapan	34
2. Tahap Pelaksanaan	36
3. Tahap akhir.....	46
B. Kendala-kendala yang Dialami oleh Bar Waiter dalam Melayani Tamu dan cara Mangatasinya di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?	48
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Department.....	29
Gambar 4.1 Mesin <i>Absensi</i> Untuk <i>Intern</i> dan <i>Daily Worker</i>	35
Gambar 4.2 Standar <i>Grooming</i> pada R Bar.....	36
Gambar 4.3 Membuat Pesanan pada <i>microsoft opera</i>	40
Gambar 4.4 <i>Set Up Table</i> pada R Bar.....	40
Gambar 4.5 Bill dengan Pembayaran <i>Cash</i>	44
Gambar 4.6 Bill dengan Pembayaran <i>Room Charge</i>	45
Gambar 4.7 Bill dengan Pembayaran menggunakan mesin EDC.....	46
Gambar 4.8 <i>Polishing Glass</i>	47

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis kamar di Renaissance Bali Uuwatu Resort & Spa.....	20
Tabel 3.2 Jenis-Jenis <i>Meeting Room</i>	27
Tabel 3.3 Jenis-Jenis <i>Ballroom</i>	28



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Gambar jenis-jenis kamar di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Lampiran 2. Gambar Restoran dan Bar di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Lampiran 3. Gambar Fasilitas penunjang



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa merupakan salah satu *brand* yang dimiliki oleh J. Willard Marriot. Hotel ini dibangun pertama kalinya di Indonesia tepatnya di kawasan daerah Bali pada tanggal 06 maret 2018 dan grand opening 06 Juni 2018 dikelola PT Alam Bali International. Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa merupakan hotel bintang lima yang berada di kawasan Pantai Balangan, berlokasi sangat strategis dimana bila menuju salah satu ikon terkenal di Bali yaitu Garuda Wisnu Kencana, untuk mencapai hotel ini dapat ditempuh dengan mengendarai sepeda motor selama 15 sampai 20 menit dan 30 menit menuju bandara internasional Ngurah Rai menggunakan mobil, 15 menit menuju pantai balangan menggunakan sepeda motor dan 23 menit menuju beachwalk Jimbaran menggunakan mobil. Letak yang sangat asri dan tenang membuat para tamu merasa sangat nyaman saat berada di hotel ini, karena terletak di perbukitan yang masih sunyi dan pemandangan yang ditawarkan dari *lobby* hotel yang menakjubkan..

Dalam operasionalnya hotel ini dibagi menjadi beberapa departemen. Setiap departemen memiliki hubungan yang saling membutuhkan dan saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Departemen yang terdapat di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang lain pada umumnya terdiri

dari: *Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Engginering Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Human Resources Department, Security.*

Food and Beverage Department merupakan departemen yang terdepan di hotel ini yang mempunyai tugas dan tanggungjawab terhadap penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman terhadap tamu. Pelayanan makanan dan minuman tersebut dilaksanakan di beberapa tempat seperti: *Clay Craft Restaurant, Double Ikat Restaurant, Invinity Pool Bar, Lower Pool Bar, Reoosterfish Beach Club* dan *R Bar*.

R Bar merupakan salah satu bar yang memberikan pelayanan makanan dan minuman namun bar ini lebih dominan menyediakan minuman kepada tamu baik minuman yang tidak mengandung alkohol maupun minuman yang mengandung alkohol. Dalam upaya memenuhi kebutuhan kepuasan pelayanan kepada tamu di bar ini, tidak selalu berjalan mulus karena tamu hotel berasal dari berbagai negara dengan karakter yang berbeda-beda dengan adat, budaya dan kebiasaan yang berbeda pula jadi terkadang dalam pemenuhan kebutuhan tamu di bar tidak berjalan sesuai dengan yang diinginkan, sehingga hal yang seperti inilah yang sering mengakibatkan komplain tamu. Hal ini dapat berdampak negatif bagi kelangsungan bar itu sendiri.

Bar *waiter* mempunyai tugas dan tanggungjawab penting dalam menjual, melayani, menyajikan makanan dan minuman kepada tamu di bar. Setiap tamu yang datang ke sebuah bar memiliki kebutuhan untuk bisa mendapatkan kepuasan atau timbal balik yang seimbang antara pengeluaran yang sudah diberikan dengan hasil

yang diharapkan. Terjadinya komplain yang menyebabkan tamu merasakan tidak puas sehingga berdampak negatif. Untuk itu di bar ini perlu diterapkan tahap tahapan dalam memberikan pelayanan prima yang dikenal dengan istilah *Sequence of Service*. *Sequence of service* merupakan tahapan dalam memberikan pelayanan sejak tamu datang sampai meninggalkan bar. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Sequence of Service* oleh Bar waiter di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penanganan *Sequence of Service* oleh bar waiter di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?
2. Adakah kendala-kendala yang dialami oleh bar waiter dalam melayani tamu dan cara mengatasinya di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk menguraikan prosedur penanganan *sequence of service* oleh bar waiter di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dialami oleh bar waiter dalam melayani tamu di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

2. Kegunaan penulisan

Kegunaan penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Bagi mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan Pendidikan diploma III pada jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali. Dengan dilakukan penulisan ini mahasiswa di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang *food and beverage service*.
 - 2) Mengimplementasikan teori dan ilmu yang telah didapatkan selama dalam perkuliahan dalam bidang *food and beverage service*
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Untuk memperkaya bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan bacaan pada jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan dan dapat digunakan sebagai bahan penambah ilmu

pengetahuan khususnya kepada pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.

- 2) Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *food and beverage service*, dan digunakan sebagai pedoman bagi adik kelas berikutnya jika ada hambatan dan hal-hal dalam menyusun Tugas Akhir

c. Bagi pihak Hotel

Diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran mengenai permasalahan yang ada di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dan mencoba memberikan alternatif pemecahan yang ada.

D. Metode Penulisan Tugas akhir

Untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode penulisan diantaranya:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan Teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan dan mencatat semua data yang diperlukan. Dalam metode penulisan ini penulis juga ikut terlibat langsung dalam mempraktekkan

prosedur penanganan *sequence of service* oleh bar waiter di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

b. Metode Wawancara (*interview*)

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan menggunakan tanya-jawab atau wawancara kepada supervisor dan staff yang ada di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

c. Metode Perpustakaan

Pengumpulan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca dan mengutip dari sumber-sumber buku yang berkaitan dengan penanganan *sequence of service* oleh bar waiter di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dipakai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah Teknik analisis laporan deskriptif yaitu memaparkan atau menguraikan secara jelas dan menggunakan data-data yang ada tentang penanganan *sequence of service* oleh bar waiter di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun metode hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode informal, yaitu memaparkan metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa, sopan, dan benar sesuai dengan prosedur penanganan *sequence of service* oleh bar waiter di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya mengenai penanganan *sequence of service* oleh bar *waiter* maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur Penanganan *sequence of service* oleh bar *waiter* di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang dimaksud adalah:

a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini ada 3 persiapan yang dilakukan oleh seorang *waiter* yaitu: (1) melakukan absensi 30 menit sebelum bekerja; (2) *personal grooming* dan (3) persiapan area kerja

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan yang dilakun oleh *waiter* yaitu (1) menyambut tamu; (2) menanyakan reservasi (3) mengantarkan tamu ke tempat duduk; (4) mempersilahkan tamu untuk duduk; (5) memberikan daftar menu ke tamu; (6) mencatat pesanan tamu; (7) mengkonfirmasi pesanan; (8) membuat pesanan di *Microsoft opera*; (9) menyediakan *cutleries* di meja tamu; (10) menyajikan minuman; (11) mengambil makanan dari *kitchen* (12) menyajikan makanan tamu; (13) menanyakan tentang makanan; (14) membersihkan meja tamu; (15) membersihkan sisa makanan yang ada di meja;

(16)menawarkan makanan penutup; (17)memberikan bill tamu; (18)memberikan ucapan terimakasih

c. Tahap akhir

Dalam tahap akhir yang dilakukan oleh *waiter* ketika mereka bertugas yaitu: melakukan *clear up*, melakukan *polishing*, dan melakukan *inventory*.

1. Kendala-kendala yang dialami oleh Bar *Waiter* dalam melayani Tamu dan cara mengatasinya di R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Adapun kendala yang dihadapi oleh *waiter* dalam melayani tamu adalah:

- a. Jaringan mesin EDC yang *error*. Untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan menyediakan layanan internet yang kuat dan stabil
- b. Keterlambatan dalam menyajikan pesanan. Untuk mengatasi hal tersebut dengan cara menambah karyawan ataupun *daily worker* baik di *kitchen*, *bar* maupun *waiter*

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktek kerja lapangan di R bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, khususnya dalam melakukan prosedur penanganan *sequence of service*, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi jaringan mesin EDC yang *error* atau *down* yaitu dengan menyediakan layanan internet yang kuat dan stabil

2. Menghindari keterlambatan dalam pelayanan karena jumlah tamu yang datang cukup banyak maka perlu diadakan menambahkan tenaga kerja seperti *daily worker* (DW).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H Marsum Widjojo, Fauziah, Hj. Siti. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Budiningsih, Annayanti. 2017. *Tata Hidang*. Bogor: Yudhistira
- Damayanti, Ida Ayu Kadek Werdika. 2014 "Pengantar Hotel dan Restoran". Denpasar: Politeknik Negeri Bali
- KBBI. 2023. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses pada 15 juli 2023 dari <https://jagokata.com/arti-kata/penanganan.html>
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi
- Oka, I.M.D dan Winia, I.N. 2017. *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Surabaya: PARAMITA
- Redjasa, Ketut dan Wayan Sudinata, 2016. *Handout Tata Graha 1*, Bandung: Politeknik Negeri Bali
- Sumarsono, D. (2015). *Luar Biasa Bisnis Restoran di Indonesia: Semua Orang Bisa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Waryono. W. 2014. *Profil Pramusaji Hotel Bintang Empat Kota Padang*. E-Journal Home Economic and Tourism
- Wiantara, I Gusti Nyoman. 2016. *Bartender & Mixology*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET