

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN
DENGAN MENGGUNAKAN *QR CODE* OLEH PRAMUSAJI
DI RIMBA POOL RIMBA BY AYANA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Kadek Ari Setiawan

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN
DENGAN MENGGUNAKAN *QR CODE* OLEH PRAMUSAJI
DI RIMBA POOL RIMBA BY AYANA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Kadek Ari Setiawan
NIM. 2215823029**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN DENGAN MENGGUNAKAN *QR CODE* OLEH PRAMUSAJI DI RIMBA POOL RIMBA BY AYANA

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Kadek Ari Setiawan
NIM. 2215823029**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Makanan dan Minuman dengan Menggunakan *QR Code* oleh Pramusaji di Rimba Pool Rimba By AYANA dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan pramusaji di Rimba Pool Rimba By AYANA serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

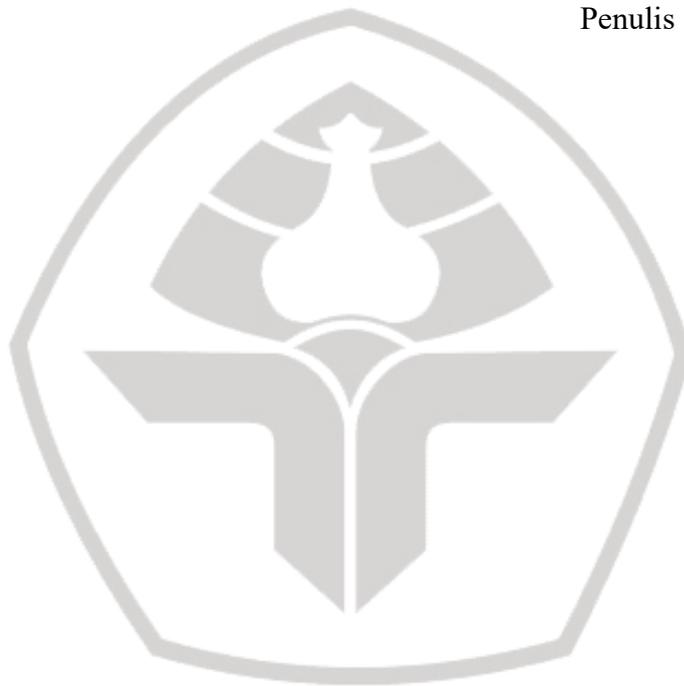
1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan 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 Koprodi DIII Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Made Jane Purnama, selaku Assistant Learning & Development Manager AYANA Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengetahui informasi dalam mendukung tugas akhir ini.
8. Seluruh Staff AYANA Bali yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis dalam tugas akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Gusti Ketut Yadnya dan Ibu Ni Komang Sudarmiasih, selaku kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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

Badung, 19 Mei 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat	4
D. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. Pengertian Food and Beverage Department.....	12
C. Restoran.....	13
D. Menu.....	15
E. Pengertian <i>QR Code</i>	17
F. Pelayanan	18
G. Pramusaji.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	25
C. Struktur Organisasi.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Pelayanan Makanan dan Minuman dengan Menggunakan <i>QR Code</i> Oleh Pramusaji di Rimba Pool.....	42
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	53

BAB V PENUTUP.....	55
C. Simpulan.....	55
D. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
DAFTAR LAMPIRAN.....	60



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar di AYANA Resort dan The Villas.....	26
Tabel 3. 2 Tabel Tipe Kamar di RIMBA by AYANA.....	26
Tabel 3. 3 Tipe Kamar di SEGARA	27
Tabel 3. 5 Ballroom dan Ruang Meeting	32



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo AYANA Bali	24
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi AYANA Bali.....	37
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	37
Gambar 4. 1 <i>Uniform</i> Rimba Pool	44
Gambar 4. 2 Mengikuti <i>Line up</i>	45
Gambar 4. 3 <i>Opening Pool</i>	46
Gambar 4. 4 Tampilan <i>QR Code</i>	48
Gambar 4. 5 Tampilan Pada <i>AYANA Apps</i>	48
Gambar 4. 6 <i>Serving Food and Beverage</i>	49
Gambar 4. 7 <i>Asking Guest Satisfaction</i>	50
Gambar 4. 8 <i>Request Bill</i> pada <i>AYANA Apps</i>	51
Gambar 4. 9 Pembayaran Menggunakan EDC Mesin	50



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar *QR Code*

Lampiran 2 Gambar Menu Food and Beverage



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

AYANA Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di kawasan Jimbaran dengan lahan seluas 90 hektar m² dan terbagi menjadi beberapa properti yaitu AYANA Villa, AYANA Resort, Rimba by AYANA dan AYANA Segara dengan total keseluruhan 972 kamar, 24 Food and Beverage Outlets, 14 Swimming Pool. AYANA Bali memiliki konsep *Integrated Resort* yaitu tamu yang menginap dapat menikmati semua fasilitas properti yang berada di AYANA Bali. AYANA Bali juga terdiri dari beberapa departemen yang mendukung kelancaran operasional hotel, yaitu Human Resources Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Food and Beverage Department dan Housekeeping Department. Semua departemen saling memegang peranan dan berkaitan satu sama lain untuk kelancaran operasional hotel.

Food and Beverage Department dibagi menjadi dua yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product. Departemen ini merupakan salah satu departemen yang memberikan pendapatan tertinggi kedua selain penjualan kamar. Food and Beverage Product bertanggung jawab mempersiapkan dan memproduksi makanan sampai siap dihidangkan sedangkan Food and Beverage Service bertanggung jawab menyediakan pelayanan makanan dan minuman secara langsung kepada tamu. Salah satu Outlet Food and Beverage yang bisa dinikmati oleh tamu yaitu di *pool area* yang tamu dapat memesan makanan dan minuman sambil menikmati fasilitas *swimming pool*. AYANA Bali memiliki total 14

swimming pool yang tersebar di seluruh Properti AYANA Bali. Salah satunya adalah Rimba Pool yang terletak di Rimba by AYANA dekat dengan To'Ge Restaurant.

Rimba Pool buka dari pukul 07.00 WITA hingga 19.00 WITA, namun untuk pemesanan makanan atau minuman dimulai pukul 09.00 WITA hingga 17.30 WITA. Pelayanan dilakukan oleh pramusaji, dan tamu dapat memesan makanan atau minuman melalui *QR Code* atau memesan langsung kepada pramusaji. Menu yang tersedia di Rimba Pool adalah *A la Carte* yang meliputi makanan ringan seperti *fish and chips*, *french fries*, serta hidangan berat seperti pizza, nasi goreng dan lain sebagainya. *QR Code* merupakan sebuah inovasi terbaru dalam pemesanan makanan dan minuman di AYANA Bali. Dengan hanya memindai *QR Code* menggunakan ponsel, tamu akan diarahkan ke *AYANA Apps* untuk melihat informasi lengkap seperti menu yang berisikan gambar makanan dan minuman, bahan-bahan, harga, serta informasi alergi sehingga pemesanan makanan dan minuman dapat lebih efisien dan cepat. Tamu masih bisa memesan makanan dan minuman dengan menu fisik tetapi ada beberapa kelemahan yang dimiliki yaitu pada menu fisik tidak terdapat gambar makanan dan minuman dan tidak terdapat komposisi bahan sehingga tamu tidak dapat mengetahui kandungan bahan yang ada di dalam makanan. Untuk dapat mengetahui informasi produk, tamu harus bertanya kepada pramusaji yang terkadang pramusaji tidak ada di tempat karena kesibukan operasional.

AYANA Apps merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh seluruh tamu yang menginap di AYANA Bali. *AYANA Apps* langsung terhubung dengan nomor

kamar sehingga memungkinkan tamu untuk dengan mudah melihat semua fasilitas yang tersedia di AYANA Bali dan juga di *AYANA Apps* tersendiri tamu dapat mengatur bahasa sesuai dengan keinginan tamu sehingga memudahkan tamu dalam pemesanan makanan dan minuman. Pelayanan dengan menggunakan *QR Code* ini juga sangat memudahkan pramusaji dalam *presenting the menu* karena pramusaji tidak perlu lagi memberikan menu fisik kepada tamu, menjadikannya lebih efisien dan ramah lingkungan dikarenakan di AYANA Bali sudah menerapkan *green ethics* yaitu meminimalisir penggunaan kertas dan plastik di area AYANA Bali. Penggunaan *QR Code* dalam pemesanan makanan dan minuman juga mempersingkat proses *taking order* di saat yang bersamaan.

Terkait topik yang diambil dalam tugas akhir ini, penulis menggunakan dua referensi Tugas Akhir yang pertama oleh I Wayan Warjita (2023) dengan judul "Pelayanan Waiter/Waitress Menggunakan Barcode Menu di Beach Bar Alila Seminyak Hotel" dan perbandingan kedua oleh Ni Ketut Ayu Suandewi (2024) dengan judul "Pelayanan Makanan dan Minuman Berbasis E-Menu (Wi-Q) di Pool Area Hilton Bali Resort". Kedua tugas akhir tersebut memiliki kesamaan dalam membahas penggunaan teknologi untuk pemesanan makanan dan minuman, sedangkan untuk perbedaan tugas akhir pertama terdapat perbedaan saat proses pemesanan, ketika tamu memindai *barcode* tamu langsung diarahkan ke halaman web sedangkan di Rimba Pool, tamu harus terlebih dahulu memiliki aplikasi *AYANA Apps* sebelum memindai *QR Code* untuk memesan makanan dan minuman, dan untuk perbedaan tugas akhir kedua yaitu sistem pemesanan yang digunakan

adalah *Agilysys* sedangkan di Rimba Pool, sistem yang digunakan adalah *Symphony*.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat topik ini dalam pembuatan tugas akhir dengan judul "Pelayanan Makanan dan Minuman dengan Menggunakan *QR Code* oleh Pramusaji di Rimba Pool Rimba By AYANA"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan *QR Code* oleh pramusaji di Rimba Pool Rimba by AYANA?
2. Apa sajakah kendala - kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan *QR Code* di Rimba Pool Rimba by AYANA serta bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Makanan dan Minuman dengan Menggunakan *QR Code* oleh Pramusaji di Rimba Pool, Rimba By AYANA adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan *QR Code* oleh pramusaji di Rimba Pool, Rimba By AYANA.

- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan *QR Code* di Rimba Pool, Rimba By AYANA serta solusi yang diberikan.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan studi Diploma III pada jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah wawasan, pengetahuan serta kemampuan di bidang Food and Beverage Service.
- 3) Mengetahui secara detail tentang pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan *QR Code*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai bahan referensi yang nantinya diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan pembaca dalam bidang pariwisata khususnya Food and Beverage Service.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir yang nantinya dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan menu berbasis internet.

c. Perusahaan

- 1) Penulisan tugas akhir ini diharapkan bermanfaat bagi AYANA Bali sebagai bahan referensi dan masukan dalam memberikan pelayanan menggunakan *QR Code* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji dan kepuasan tamu.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi, wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan oleh seorang pramusaji dalam melayani tamu.

b. Wawancara

Penulis menggunakan metode ini dengan melakukan tanya jawab yaitu mengajukan pertanyaan kepada Supervisor outlet dan pramusaji terkait dengan pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan *QR Code* ini.

c. Studi Pustaka

Penulis menggunakan metode ini dengan cara mencari, membaca dan mempelajari buku-buku atau sumber yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik deskriptif kualitatif dengan cara menganalisis, memaparkan dan merangkum keadaan yang ada. Dalam penulisan tugas akhir penulis memaparkan dan menguraikan secara lengkap pelayanan pramusaji di Rimba Pool.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan *QR Code* oleh pramusaji di Rimba Pool dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Proses pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan *QR Code* dibagi menjadi 3 tahapan yaitu :
 - a. Tahap Persiapan, Tahap ini merupakan tahap awal bagi seorang pramusaji sebelum melakukan kegiatan operasional. Persiapan ini meliputi dua hal utama yakni persiapan diri, yaitu menjaga penampilan yang rapi dan profesional dan persiapan operasional, yang mencakup kesiapan kesiapan peralatan yang harus dipersiapkan dan yang akan digunakan saat berjalannya operasional.
 - b. Tahap pelaksanaan, tahap ini dimulai dari tamu datang ke restoran sampai tamu meninggalkan restoran, adapun standar operasional pelayanan yakni, *greeting the guest, escorting the guest, taking order, serving food and beverage, melakukan guest satisfaction, melakukan billing* atau pembayaran, *guest farewell*, dan *resetting the table*.
 - c. Tahap akhir adalah proses penutupan setelah operasional selesai, di mana pramusaji bertanggung jawab memastikan semua area dan peralatan dalam kondisi bersih, rapi, dan siap digunakan kembali keesokan harinya.

2. Kendala – kendala yang dihadapi dalam pelayanan makanan dan minuman menggunakan *QR Code* antara lain :
 - a. Gangguan pada jaringan internet yang mengakibatkan sistem tidak menerima pesanan, yang pada akhirnya memperlambat proses pelayanan. Solusi dari kendala ini adalah seorang pramusaji harus melakukan *taking order* secara manual dengan menyiapkan *captain order*. Dalam *captain order* mencantumkan nomor kamar tamu, nomor meja dan pesanan yang dipesan oleh tamu. Selanjutnya, *captain order* tersebut diberikan kepada bagian bar, *kitchen*, serta disimpan oleh pramusaji.
 - b. Menu yang tidak tersedia setelah tamu memesan makanan atau minuman melalui *QR Code* dapat menimbulkan kekecewaan pada tamu, maka dari itu pramusaji wajib mengetahui menu yang tidak tersedia dengan mengikuti briefing harian, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat kepada tamu.
 - c. Tamu yang berpindah *table* atau *sunbed*, perpindahan *table* atau *sunbed* oleh tamu setelah melakukan pemesanan menimbulkan kendala dalam penyajian makanan dan minuman, seperti keterlambatan penyajian dan kesalahan lokasi pengantaran. Untuk mengatasi hal ini, penting bagi pramusaji untuk memperhatikan area Rimba Pool, mengkonfirmasi kepada tamu mengenai perpindahan *table* atau *sunbed* , dan segera berkoordinasi dengan tim mengenai perpindahan *table* atau *sunbed* agar memastikan pesanan sudah disajikan di *table* atau *sunbed* yang baru.

B. Saran

Pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan *QR Code* yang dilakukan oleh pramusaji di Rimba Pool by AYANA saat ini sudah berjalan dengan baik dan lancar. Namun untuk meminimalisir adanya kendala – kendala yang terjadi maka penulis ingin memberikan beberapa saran antara lain:

1. Memastikan kualitas jaringan internet di area pelayanan, khususnya di area *outdoor* seperti *pool*, agar pemesanan melalui *QR Code* berjalan lancar untuk itu, perlu dilakukan pemeriksaan berkala terhadap kualitas jaringan di area-area yang rawan gangguan sinyal.
2. Berkoordinasi dengan pihak IT agar menu yang ditampilkan pada sistem *QR Code* selalu diperbarui sesuai dengan ketersediaan. Selain itu, memastikan seluruh pramusaji mengetahui item yang tersedia maupun tidak dengan mengikuti *Line up* atau *morning briefing* sebelum operasional dimulai.
3. Meningkatkan pengawasan di *area pool* dan setiap perpindahan lokasi harus segera dikomunikasikan kepada tim yang bertugas agar penyajian makanan dan minuman sesuai. Maka dari itu, perlunya memberikan pelatihan mengenai prosedur perpindahan table agar operasional berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran Food & Beverage Service dalam Memberikan Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Mcdonald's Jatipadang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 11*, 263–277.
- Ekaningrum, Y. (2016). *Manajemen Hotel*. NSC Press.
- Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung, 9(1)(1)*, 99–109.
- Hadi, A. (2020). Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Bintang Hingga Lokasinya. Retrieved from tirtto. id website: <https://tirtto.id/jenis-jenishotelberdasarkan-bintang-hinggalokasinya-ew7j>.
- Irawan, M. R. N. (2019). Penerapan *Balance Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Hotel Elresas Lamongan. *Jurnal penelitian Ilmu Manajemen (JPIM), Volume 4 No 3*.
- Jawi, I. G. B., & Supriyono, S. T. , M. Sc. , Dr. H. (2018). *Pemindaian QR Code Untuk Aplikasi Penampil Informasi Data Koleksi Di Museum Sangiran Sragen Berbasis Android*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nifati, N. H., & Purwidiani, M. Pd. , Dra. N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di Restaurant Terakota Café Verwood Hotel and Serviced Residence Surabaya. *Jurnal Tata Boga, 7(2)*, 1-8.
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). Usaha *Food and Beverage* Product dalam Meningkatkan Revenue di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara, 4(1)(1)*, 27–35. <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan) – Vol.3 No.1 Februari 2020 – ISSN (Online) 2597-5323, 3(1)*, 2597–5323. <https://jurnal.akparda.ac.id/31>
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Prathivi, R. (2018). Analisa Sistem *QR Code* Untuk Identifikasi Buku Perpustakaan. *Jurnal Pengembangan Rekayasa dan Teknologi, 14(2)*, 37-40.
- Putri, E. D. H. (2016). *Pengantar akomodasi dan restoran* (Edisi I). Deepublish.

- Suandewi, N. K. A. (2024). *Tugas Akhir Pelayanan Makanan dan Minuman Berbasis E-Menu (Wi-Q) di Pool Area Hilton Bali Resort*. Politeknik Negeri Bali.
- Suardana, I. K., & Adjiananda, A. D. (2021). Upaya Room Service dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, Vol.4 No.2. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara>
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 2(1).
- Suryawan, P. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Berdasarkan Protokol *Cleanliness, Health, Safety & Environmental Sustainability* Oleh Pramusaji Di Finns Beach Club. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(2), 361-376.
- Susana, D. (2017). *Food and Beverage Pelayanan Makanan dan Minuman*. Istana Media.
- Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Victory Kefamenanu. *Jurnal Inspirasi Ekonomi*, 3.
- Warjita, I. W. (2023). *Tugas Akhir Pelayanan Waiter/Waitress Menggunakan Barcode Menu di Beach Bar Alila Seminyak Hotel*. Politeknik Negeri Bali

POLITEKNIK NEGERI BALI