

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN ROOM SERVICE BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI ROOMAH RESTAURANT
DI HOLIDAY INN RESORT BALI CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Febi Diantari
2215823025**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN ROOM SERVICE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI ROOMAH RESTAURANT DI HOLIDAY INN RESORT BALI CANGGU

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Febi Diantari
2215823025**

**PROGRAM STUDI D-III 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 Penanganan *Room service* Breakfast Oleh Pramusaji Roomah Restaurant Di Holiday Inn Resort Bali Canggu dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan langkah-langkah menangani *Room service* Breakfast Roomah Restaurant di Holiday Inn Resort Bali Canggu serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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. Maka dari itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih 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 Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
6. I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd., selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Staff Holiday Inn Resort Bali Canggu yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Tugas Akhir.
8. I Wayan Adi Hartana dan Ni Made Wiradyanti kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini. 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.

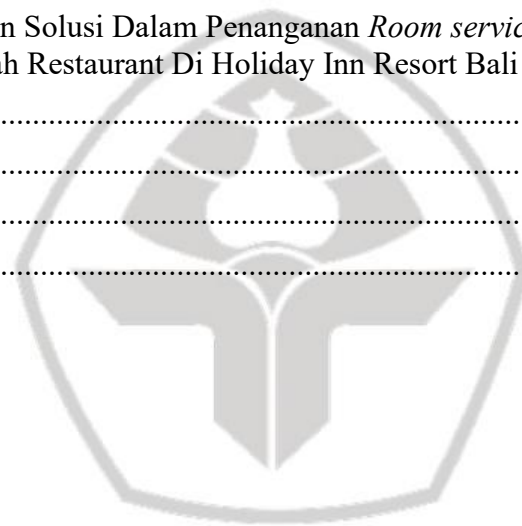
Badung, 22 Juli 2025

Ni Luh Febi Diantari

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	14
PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang	14
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan dan Manfaat	18
D. Metode Penulisan.....	19
BAB II.....	21
LANDASAN TEORI.....	21
A. Hotel.....	21
1. Pengertian Hotel	21
2. Klasifikasi Hotel.....	21
B. Restaurant.....	24
1. Pengertian Restaurant	24
2. Klasifikasi <i>Restaurant</i>	25
C. <i>Room service</i>	27
1. Pengertian <i>Room service</i>	27
D. Pelayanan	28
1. Pengertian Pelayanan	28
E. Menu	28
1. Pengertian Menu	28
2. Klasifikasi Menu.....	29
F. Pramusaji.....	30

1. Pengertian Pramusaji	30
2. Syarat-Syarat Pramusaji.....	31
BAB III	32
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	32
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	32
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	34
C. Struktur Organisasi	40
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Penyajian Hasil Observasi	46
1. Penanganan <i>Room service</i> Breakfast Oleh Pramusaji Roomah Restaurant Di Holiday Inn Resort Bali Cangu	47
2. Hambatan dan Solusi Dalam Penanganan <i>Room service</i> Breakfast Oleh Pramusaji Roomah Restaurant Di Holiday Inn Resort Bali Cangu.	58
BAB V.....	17
PENUTUP	17
A. Simpulan	17
B. Saran.....	18



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Tipe Kamar	37
-----------------------------	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Holiday Inn Resort Bali Canggu.....	32
Gambar 3. 2 Standard King Bed	35
Gambar 3. 3 Standard Twin Bed.....	35
Gambar 3. 4 Kids Suite	36
Gambar 3. 5 Suite Rooms	37
Gambar 3. 6 Roomah Restaurant	38
Gambar 3. 7 Pool Bar.....	38
Gambar 3. 8 GYM.....	39
Gambar 3. 9 Outdoor Pool	39
Gambar 3. 10 Kids Club	40
Gambar 3. 11 Struktur Organisasi Department Holiday Inn Resort Bali Canggu	40
Gambar 3. 12 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	41
Gambar 4. 1 Standar Grooming di Roomah Restaurant	49
Gambar 4. 2 Bagan Alur penanganan room service oleh pramusaji di Roomah Restaurant Di Holiday Inn Resort Bali Canggu	51
Gambar 4. 3 Telepon.....	52
Gambar 4. 4 Bill pesanan tamu.	52
Gambar 4. 5 Meja Side Stand.	53
Gambar 4. 6 Prepare peralatan yang akan di gunakan pada makanan	54
Gambar 4. 7 Sebagian Pesanan tamu yang siap untuk di kirim.	54
Gambar 4. 8 Proses mengantarkan makanan ke kamar.....	57
Gambar 4. 9 Bill yang telah dibayarkan oleh tamu dengan metode menggunakan kartu debit.....	57
Gambar 4. 10 Sistem pembayaran	58

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Area Continental Buffet Breakfast.	67
Lampiran 2 Menerima Telepon dari Kamar Tamu	68
Lampiran 3 Menginput Pesanan Makanan dan Minuman dari Tamu	69
Lampiran 4 Membawa Pesanan Makanan ke Kamar Tamu.	69
Lampiran 5 Daftar Menu A' La carte.....	70



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Holiday Inn Resort Bali Canggu merupakan salah satu akomodasi bintang lima yang memberikan layanan kelas dunia. Holiday Inn Resort Bali Canggu yang terletak di Jl. Pantai Batu Bolong No. 72, Canggu, Badung, Bali, terkenal dengan lokasi strategisnya. Hotel ini menawarkan akses mudah ke berbagai destinasi wisata populer di kawasan Canggu dan sekitarnya. Jarak dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sekitar 19 km, dan dapat ditempuh dalam waktu sekitar 45 menit dengan kendaraan. Hotel Holiday Inn Resort Bali Canggu sangat dekat dari objek wisata seperti: Pantai Batu Bolong, Echo Beach, dan Tanah Lot Bali. Holiday Inn Resort Bali Canggu dilengkapi berbagai fasilitas unggulan seperti kamar modern dengan desain interior yang elegan, kolam renang, *gym*, *kids club*, *pool bar*, dan restoran.

Holiday Inn Resort Bali Canggu memiliki beberapa *departement* untuk menunjang kelancaran operasional kerja, di antaranya Front Office Department yang bertugas memberikan pelayanan melakukan kegiatan *check in* dan *check out*, Housekeeping Department bertugas melakukan pembersihan kamar dan area hotel, Food and Beverage Department bertugas memberikan pelayanan dan menghidangkan makanan serta minuman, Sales and Marketing Department bertugas pada promosi dan pemasaran hotel, Security Department mempunyai tugas memastikan keamanan tamu serta karyawan, Accounting Department berfokus mengelola keuangan dan stabilitas hotel dan Engineering Department menjaga fasilitas hotel agar tetap berfungsi dengan baik. Setiap departemen

memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda untuk mendukung keseluruhan operasional hotel.

Food and Beverage department adalah salah satu department yang berperan penting untuk meningkatkan pendapatan hotel dan memberikan pengalaman yang memuaskan kepada tamu di dalam pelayanan makanan dan minuman. *Department* ini terdiri dari dua bagian yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product. Food and Beverage Product adalah *section* yang bertugas untuk menyiapkan dan mengolah bahan mentah menjadi produk makanan sedangkan Food and Beverage Service adalah *section* yang bertugas untuk menghadirkan makanan dan minuman kepada tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel

Roomah Restaurant merupakan restoran utama yang berada di Holiday Inn Resort Bali Cangu, menawarkan pengalaman bersantap yang mengesankan dengan konsep *modern* dan suasana yang nyaman. Restoran ini terletak di lantai *ground*, tepat satu lantai di bawah area lobi, sehingga mudah diakses oleh para tamu yang menginap maupun pengunjung dari luar. Restoran ini beroperasi setiap hari mulai pukul 06.30 pagi hingga pukul 11.00 malam, memberikan fleksibilitas bagi tamu untuk menikmati sarapan, makan siang, hingga makan malam.

Roomah Restaurant menyajikan berbagai pilihan menu mulai dari menu kontinental *buffet breakfast*, dan *a'la carte* menu. Bagi tamu yang sudah membayar kamar termasuk dengan sarapan pagi, maka tamu bisa mengambil *continental buffet breakfast* dan *a'la carte* menu tanpa perlu membayar biaya tambahan. Selain itu tamu yang sudah termasuk sarapan pagi bisa memesan makanan secara terus menerus (*all you can eat*). Dengan kapasitas 150 pax, Roomah Restaurant mampu

menampung berbagai kelompok tamu, baik untuk acara keluarga, pertemuan bisnis, maupun sekadar bersantap bersama teman. Suasana restoran ini dirancang untuk mendukung pengalaman bersantap yang nyaman, dengan tata ruang yang luas dan meja-meja yang disusun untuk para tamu. Selain itu, restoran ini juga menyediakan layanan khusus seperti menu anak-anak, pilihan makanan *vegetarian*, serta berbagai minuman segar dan koktail.

Beberapa tamu pada Holiday Inn Resort Bali Canggu ini lebih memilih menggunakan layanan *room service* saat *breakfast* dibandingkan pada saat *lunch* atau *dinner*, karena tamu merasa lebih menghemat waktu. Restoran tempat sarapan sering kali ramai, sehingga banyak tamu yang memilih *room service* untuk menghindari waktu menunggu lama di restoran. Tamu juga memiliki fleksibilitas untuk memilih menu *a la carte* dan *buffet* di restoran tanpa membayar biaya tambahan apapun. Alasan lainnya mengapa tamu lebih memilih menggunakan layanan *room service* saat *breakfast* adalah karena sebagian dari tamu ingin menikmati makanan dengan nyaman di kamar, dengan *balcony* disertai pemandangan pantai.

Berdasarkan topik yang diambil dalam Tugas Akhir ini, penulis melakukan perbandingan dengan beberapa Tugas Akhir sebelumnya dengan topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Tugas Akhir perbandingan pertama dengan judul "Penanganan *Room service* oleh Waiter di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel" (Andari et al, 2023). Tugas Akhir ini memiliki kesamaan yaitu berfokus memberikan pelayanan *room service*, sebuah upaya memberikan pengalaman menikmati makanan dan pelayanan yang memuaskan kepada tamu di dalam kamar. Perbedaan Tugas Akhir tersebut dengan yang dibuat saat ini adalah

lebih berfokus pada penanganan *room service* pada saat *breakfast*, *lunch* dan *dinner*, sedangkan Tugas Akhir yang sedang dibuat adalah mengenai penanganan *room service breakfast* Roomah Restaurant di Holiday Inn Resort Bali Canggu, lebih menekankan pada pelayanan *room service* yang digunakan pada saat *breakfast*.

Tugas Akhir pembandingan kedua dengan judul "Penanganan *Room service* oleh Waiter di W Bali Seminyak" (Pratama et al,2023). Memiliki kesamaan yaitu memberikan layanan *room service* dan memberikan kesan pelayanan yang baik. Perbedaannya di mana *room service* di W Bali Seminyak hanya berfokus pada pelayanan *room service* yang dapat diakses oleh tamu sepanjang hari selama 24 jam dan menggunakan hanya menu *a la carte*. Sedangkan penanganan *room service breakfast* Roomah Restaurant di Holiday Inn Resort Bali Canggu ini lebih membahas bagaimana pelayanan *room service* pada saat *breakfast* untuk tamu yang kamarnya sudah termasuk *breakfast* dengan menu *a la carte* dan *buffet*.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk memilih judul "Penanganan *Room service* Breakfast Roomah Restaurant di Holiday Inn Resort Bali Canggu".

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana cara Penanganan *Room service* Breakfast Oleh Pramusaji Roomah Restaurant di Holiday Inn Resort Bali Canggu?

2. Apa saja hambatan dalam Penanganan Room service Breakfast Oleh Pramusaji Roomah Restaurant Di Holiday Inn Resort Bali Cangu dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Room service Breakfast Oleh Pramusaji Roomah Restaurant Di Holiday Inn Resort Bali Cangu adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan bagaimana Penanganan Room service Breakfast Oleh Pramusaji Roomah Restaurant Di Holiday Inn Resort Bali Cangu.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan cara mengatasinya pada saat Penanganan Room service Breakfast Oleh Pramusaji Roomah Restaurant Di Holiday Inn Resort Bali Cangu.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang Food and Beverage Service.

- 3) Mengetahui secara detail dalam prosedur Penanganan Room service Breakfast Oleh Pramusaji Roomah Restaurant Di Holiday Inn Resort Bali Canggu.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang Food and Beverage Service.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *room service*.

c. Bagi Holiday Inn Resort Bali Canggu

Sebagai bahan evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sehingga pramusaji terus melakukan pelayanan yang maksimal agar tamu merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

POLITEKNIK NEGERI BALI

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati dan mencatat secara langsung. Metode observasi yang dilakukan di Holiday Inn Resort

Bali Canggü yaitu mengamati secara langsung dan mencatat hal penting yang perlu di catat mengenai *room service breakfast* kepada tamu oleh pramusaji di Roomah Restaurant.

b. Wawancara

Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung kepada 1 orang *staff* dan 1 orang *leader food and beverage service* mengenai penanganan *room service breakfast* oleh pramusaji di Roomah Restaurant.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan membaca, mengutip dari sumber-sumber atau buku serta jurnal sebagai referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis penyajian hasil yang di gunakan dalam penyusunan Tugas Akhir adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan Penanganan *room service breakfast* oleh pramusaji Roomah Restaurant di Holiday Inn Resort Bali Canggu, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *room service breakfast* oleh pramusaji Roomah Restaurant di Holiday Inn Resort Bali Canggu dapat dibagi menjadi 3 tahap yaitu:
 - a. Persiapan diri yang dilakukan oleh pramusaji sebelum memulai pekerjaan yaitu, menggunakan standar grooming yang sudah diterapkan oleh hotel (menggunakan uniform yang sudah disediakan hotel, penggunaan make up yang tidak mencolok, penampilan rambut rapi tidak menghalangi mata, penampilan diri bersih, rapi, wangi).
 - b. Persiapan sebelum operasional yang dilaksanakan oleh pramusaji sebelum mendapat pesanan yang diberikan oleh *order taker*, mempersiapkan segala sesuatu yang digunakan pada saat *room service* akan berlangsung
 - c. Tahap pelaksanaan yang akan dilakukan pramusaji yaitu, menerima panggilan telepon dari kamar tamu, melakukan *Taking Order, Prepare The Order, Deliverd The Order, Process Payment, Clear Up*.
 - d. Penutup yaitu pramusaji melakukan pembersihan area kerja dan mempersiapkan keperluan untuk shift berikutnya.

2. Dalam proses Penanganan *room service breakfast* oleh pramusaji Roomah Restaurant di Holiday Inn Resort Bali Cangu memiliki beberapa hambatan yang sering terjadi antara lain:

- a. Minuman tumpah saat akan diantar ke kamar tamu. Solusinya adalah minuman dipisahkan ke dalam 2 buah *tray*.
- b. Kurangnya Alat komunikasi yaitu, HT(*Handy Talkie*) dalam proses operasional *room service*. Solusinya adalah Manajemen harus mengalokasikan anggaran khusus untuk pembelian unit HT tambahan.
- c. Kurangnya peralatan makan dan minum yaitu *chop stick*, *high ball glass*, dan *tea spoon*.

Pramusaji sebaiknya melakukan pengecekan rutin terhadap peralatan yang digunakan oleh pramusaji, dan melakukan penambahan peralatan agar tidak mengganggu operasional

- d. Kurangnya staf dalam Penanganan Room Service. Solusinya Manajemen sebaiknya menambah staf agar pelayanan room service dapat berjalan dengan baik, dan manajemen dapat melakukan penjadwalan yang lebih efektif,
 - e. Kendala Bahasa Inggris
- Solusinya Manajemen sebaiknya dapat merekrut seseorang yang lebih menguasai bahasa tersebut.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran terhadap pelayanan yang diberikan, mengenai pembahasan Penanganan *room service breakfast* oleh pramusaji Roomah Restaurant di Holiday Inn Resort Bali Cangu.

1. Minuman tumpah saat akan diantar ke kamar tamu.

Manajemen hotel sebaiknya rutin mengadakan pelatihan bagi seluruh pramusaji, terutama yang bertugas melakukan pengantaran makanan dan minuman ke kamar tamu. Dalam pelatihan ini, pramusaji diajarkan cara membawa tray dengan benar agar tetap seimbang. Pelatihan ini bertujuan untuk membentuk kebiasaan kerja yang teliti, sabar, dan profesional. Dengan pembiasaan ini, pramusaji akan lebih siap menghadapi berbagai situasi di lapangan dan bisa mencegah hal-hal yang tidak diinginkan seperti minuman tumpah atau makanan jatuh.

2. Kurangnya Alat komunikasi yaitu, HT(*Handy Talkie*) dalam proses operasional *room service*.

Manajemen dapat menambah unit HT agar jumlahnya mencukupi untuk seluruh staf yang terlibat dalam layanan *room service*, seperti waiter, order taker. Dan sebaiknya pramusaji juga harus mempunyai komunikasi yang baik terhadap satu rekan kerja agar tercipta komunikasi yang baik dan profesional.

3. Kurangnya peralatan *chop stick*, *high ball glass*, dan *tea spoon*.

Hotel sebaiknya menyediakan stok cadangan untuk setiap jenis peralatan penting. Penyimpanan alat cadangan ini perlu ditata dengan baik di area yang mudah dijangkau, agar staf bisa cepat mengambil saat dibutuhkan. Cara ini sangat membantu saat operasional sedang padat atau ada alat utama yang rusak.

4. Kurangnya staf Pramusaji

Manajemen sebaiknya menambah staf agar pelayanan room service dapat berjalan dengan baik, dan manajemen dapat melakukan penjadwalan yang lebih efektif.

5. Kendala Bahasa Inggris

Manajemen sebaiknya dapat merekrut seseorang yang fasih menguasai bahasa tersebut .



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, G. A. P., Ruki, M., & Manuaba, I. B. (2023). Penanganan *Room Service* Oleh *Waiter* Di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2025). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring: Pelayanan. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2017). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/jp/article/view/295>
- Diah Pradiatiningtyas. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(2), 70–80.
- Ekaningrum, Y. (2016). Manajemen Hotel (A. P. Jiwa, Ed.).
- Hadi. (2020). Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Bintang Hingga Lokasinya.
- Hapsara, V., & Daniel Prasetyo, C. (2023). Implementasi Rotasi Menu Makanan Indonesia Pada Mata Kuliah Pengolahan Makanan Dasar. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(1), 91–100.
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2020). Identifikasi Karakteristik pada Industri Restoran di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i2.48350>
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. PT. Nasya Expanding Manajemen, 13(1), 217.
- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.
- Mertayasa, I. G. A. (2019). Analisis Menu Dalam Meningkatkan Penjualan Makanan Pada Coffee Shop Restoran Puri Saron Denpasar Bali. Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora (SINTESA), 2(2), 155–167. <https://doi.org/10.36002/snts.v0i0.820>
- Nifati, N. H., & Purwidiani, N. Dra. (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.
- Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence

- Bandung. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 415–432.
<https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.233>
- Pratama, I. N., Atmaja, S., Pambudi, B., & Wardana, M. A. (2023). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Berbasis Menu Engineering Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restoran. *02(5)*, 1206–1224.
- Pratama, I. W. A., Bagiastuti, N. K., & Buanaputra, M. N. (2023). Penanganan Room Service Oleh Waiter Di W Bali Seminyak.
- Rahayu, I. (2024). Analisis penerapan standar operasional prosedur (sop) pramusaji di de cliff cafe de bintang villa. *6(2)*, 237–246.
- Tarigan, N., & Agave, N. S. (2020). Pelaksanaan Prosedur Protokoler Covid-19 dalam Melayani Tamu Disushi Tei Restoran Di Medan Sumatera Utara. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154.
- Tarigan, N., Tambunan, L. T., & Rapepdi, D. P. (2015). Pelaksanaan Inventory peralatan Di Bar Pada Restoran Sushi Tei Plaza Manhattan Medan. *Jurnal Akomodasi Agung*, *X(2)*, 66–73.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisi restoran di the alantara sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, *11(2)*, 141–164. <https://doi.org/10.22334/jihm.v11i2.186>
- Tyaswening, E., & Kuntari, R. (2023). Dasar-dasar perhotelan untuk SMK/MAK kelas X.
- Zulkifli Harahap, E. J. (2020). *The Effect Of Service Quality And Product Quality On Consumer Satisfaction In 71st Omakase Restaurant, Cikajang Jakarta*. *8(2)*.