

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TREAT YOUR SWEETEST ONES
OLEH WAITER DI IN ROOM DINING
PADA PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Meda Arisena

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN TREAT YOUR SWEETEST ONES
OLEH WAITER DI IN ROOM DINING
PADA PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Meda Arisena
NIM.2215823131

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TREAT YOUR SWEETEST ONES
OLEH WAITER DI IN ROOM DINING
PADA PADMA RESORT LEGIAN**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Gede Meda Arisena
NIM.2215823131**

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

PELAYANAN TREAT YOUR SWEETEST ONES OLEH WAITER DI IN ROOM DINING PADA PADMA RESORT LEGIAN

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Pelayanan Treat Your Sweetest Ones oleh Waiter di In-Room Dining Pada Padma Resort Legian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan Treat Your Sweetest Ones dapat meningkatkan kepuasan tamu dan menghasilkan revenue tambahan bagi hotel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Treat Your Sweetest Ones memiliki beberapa jenis packages yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu, seperti birthday packages, honeymoon packages, anniversary packages, dan babymoon packages. Pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan tamu dan menghasilkan revenue tambahan bagi hotel.

Kata Kunci : Pelayanan Treat Your Sweetest Ones, Kepuasan Tamu, Revenue Tambahan.

POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Treat Your Sweetest Ones oleh Waiter di In Room Dining Pada Padma Resort Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan dan pengalaman yang di berikan oleh Waiter di In Room Dining Pada Padma Resort Legian 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. Untuk itu melalui kesempatan yang baik inii, 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, SST.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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par, selaku dosen pembimbing I telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Penulisan Tugas Akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M. Sc. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku Learning & Development Coordinator yang telah memberikan arahan dan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan untuk penulisan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Staff Padma Resort Legian yang memberikan bimbingan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tugas akhir.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak Ketut Sungariya dan Ibu Komang Anggrayani, 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. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir.

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

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
Halaman Sampul.....	i
Halaman Persyaratan Pengajuan Tugas Akhir	ii
Halaman Persetujuan	iv
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	x
Daftar Table.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat	4
D. Metode Penulisan	6
Bab II Tinjauan Pustaka	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Restoran	10
1. Pengertian Restoran	10
2. Jenis-Jenis Restoran	11
C. Menu	12
1. Pengertian Menu	12
2. Jenis Menu	13
D. Pelayanan	15
1. Pengertian Pelayanan	15
2. Jenis Pelayanan	15
E. Waiter	18
Bab III Gambaran Umum Perusahaan	19
A. Lokasi dan Sejarah Padma Resort Legian.....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Padma Resort Legian.....	21
C. Struktur Organisasi Padma Resort Legian	37
Bab IV Hasil Dan Pembahasan.....	39
A. Pelayan Treat Your Sweetest Ones	39
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusi.....	55
Bab V Penutup	56
A. Simpulan.....	56
B. Saran	57
Daftar Pustaka	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar Padma Resort Legian.....	21
Tabel 3.2 Restaurant di Padma Resort Legian.....	28
Tabel 3.3 Theme Dinner Donbiu Restaurant	29



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Padma Resort Legian.....	19
Gambar 3.2 Deluxe room.....	22
Gambar 3.3 Premier Double	22
Gambar 3.4 Family Room.....	23
Gambar 3.5 Garden Club Chale	24
Gambar 3.6 Lagoon access Room.....	24
Gambar 3.7 Junior Suite Room.....	25
Gambar 3.8 Studio Suite Room	25
Gambar 3.9 Balcony Suite One Bedroom.....	26
Gambar 3.10 Deluxe Suite	26
Gambar 3.11 Presiden Suite.....	28
Gambar 3.12 Donbiu Restaurant.....	29
Gambar 3.13 Seruni Sunken Pool Bar	30
Gambar 3.14 The Deli Restaurant.....	30
Gambar 3.15 The Barong Pool & Bar.....	31
Gambar 3.16 Tenkai Japanese Nikken Restaurant.....	31
Gambar 3.17 Skai Bar and Grill.....	32
Gambar 3.18 In-Room Dining	33
Gambar 3.19 The Spa.....	33
Gambar 3.20 Fitness Centre	34
Gambar 3.21 Wolly Kids Club.....	34
Gambar 3.22 Family Pool	35
Gambar 3.23 Tennis Court.....	35
Gambar 3.24 Sarasvati concept Store	36
Gambar 3.25 Struktur Food and Beverage Departement.....	37
Gambar 4.1 Penggunaan Uniform	42
Gambar 4.2 Absensi	43
Gambar 4.3 Gunting	44
Gambar 4.4 Doubletip	45
Gambar 4.5 Pompa Ballon Latex	45
Gambar 4.6 Pompa Elektrik Kompresor	46
Gambar 4.7 Tas Bag Hotel	46
Gambar 4.8 Bahan	47
Gambar 4.9 Pengecekan	49
Gambar 4.10 Menuju Kamar	50
Gambar 4.11 Pemompaan Ballon	50
Gambar 4.12 Pemasangan Banner	51
Gambar 4.13 Pemasangan Ballon	52
Gambar 4.14 Penempatan Bllon Latex	52
Gambar 4.15 Penempatan Cake	53
Gambar 4.16 Report	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tuliskan judul lampiran.....	40
Lampiran 2 Tuliskan judul lampiran.....	41



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Padma Resort Legian terletak di Jalan Raya Padma Nomor. 1, Legian, Kecamatan Kuta. Padma Resort Legian berada di depan pantai Legian yang memiliki pemandangan matahari terbit dan terbenam yang indah. Padma Resort Legian memiliki enam *restaurant* dan dua bar. enam *restaurant* yang ada yaitu Donbiu *restaurant* yang merupakan *restaurant* utama yang melayani *breakfast*, *lunch*, dan *buffet dinner*. The Deli yang menyajikan jajanan *western*, dan *tropical beverage* yang khusus hanya untuk bersantai. Tenkai Japanese Nikkei *restaurant* yang menyajikan makanan jepang seperti sushi, tepanyaki, dan omakaze. Seruni Sunken Pool yang menyajikan *pool menu*, cocktail, dan mocktail. The Barong Pool Café yang hanya menyajikan makanan *pool menu*. SKAI *restaurant* yang menyajikan makan dan minuman layaknya sebuah *beach club*. Dua bar yang ada di hotel ini yaitu The Barong Juice Bar yang menyajikan mocktail dan gelato dan Infinity Pool Bar yang menyajikan cocktail dan mocktail. Selain enam *restaurant* dan dua Bar tersebut. Padma Resort Legian memiliki layanan *Room Service* yang melayani pemesanan makanan dan minuman di kamar dan juga menangani saat ada *private dining event*.

In-room dining atau *room service* merupakan salah satu layanan di Padma Resort Legian yang menyajikan makanan dan minuman yang beragam mulai dari Makanan Indonesia, Makanan Italia, Makanan *Western*, *snack*, dan *dessert*. Untuk minuman memiliki menu yang beragam seperti *cocktail*, *mocktail*, *wine*, *softdrink*, *milkshake*, dan *smoothies*. Untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman di

room service para tamu bisa menelpon nomor '0' dan akan langsung terhubung dengan *order taker* dan tamu bisa langsung melakukan pemesanan. *Room service* adalah layanan yang sangat cocok ada di Padma Resort Legian karena tamu yang menginap didominasi oleh tamu berkeluarga yang memiliki kecenderungan untuk makan dan minum langsung di kamar dan *room service* menjadi jawaban yang tepat untuk memenuhi kebutuhan tamu mulai dari pemesanan makanan, pengantaran makanan, sampai pengambilan piring kotor setelah tamu selesai makan dan minum.

Pelayanan *in-room dining* di Padma Resort Legian memiliki keunikan tersendiri, tidak hanya mengantarkan makanan dan minuman untuk mendapatkan kepuasan tamu. *In-room dining* di Padma Resort Legian juga menyediakan *treat your sweetest ones* dimana pelayanan tersebut memberikan kepuasan tamu mulai dari mendekorasi kamar untuk *birthday packages*, *honeymoon packages*, *anniversary packages*, *babymoon packages* dengan harga yang sudah ada untuk membantu menunjang keberhasilan operasional hotel.

Pelayanan *treat your sweetest ones* terdiri dari beberapa *packages*. *Birthday packages include* dengan *round hand banquet*, *Birthday cake*, dan *ballon decoration* dengan harga Rp. 880,000. *Honeymoon packages include* dengan *round hand bouquet*, *bed decoration*, *a box of chocolate praline (9 pcs)*, *bathroom flower set up*, dan *flower bathub* dengan harga Rp.1,680.000. *Anniversary packages include* dengan *round hand bouquet*, *a box of chocolate praline (9 pcs)*, *ballon decoration*, *bathroom flower set up*, dengan harga Rp.1,580.000 *Babymoon packages include* dengan *round hand bouquet*, *babymoon cake*, *ballon decoration*, dengan harga Rp. 980.000.

Hal ini membuat layanan *treat your sweetest ones* memiliki target pasar yang sangat luas karena banyaknya jenis-jenis *packages* yang ditawarkan. Di setiap bulannya *room service* mendapatkan rata rata *booking-an treat your sweatest ones* sebanyak 10 - 12 pesanan dalam satu bulan. Hal ini menjadikan *treat your sweatest ones* menjadi event yang sangat digemari oleh tamu dan menjadi layanan yang menghasilkan *revenue* tambahan bagi *room service* dan menghasilkan *guest comment* dan *benchmark rating* untuk *room service*.

Ada beberapa Tugas Akhir yang juga membahas mengenai pelayanan *special occasion* atau *event* oleh *room service section* yaitu yang pertama “Pelayanan In-Room Dining Oleh Waiter Di W Bali-Seminyak” yang disusun oleh I Putu Krisna Aditya (2024). Pada Tugas Akhir sebelumnya pelayanannya hanya berfokus dari *food and beverage* saja untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan tamu, berbeda dengan Pelayanan *waiters* di Padma Resort Legian memiliki banyak inovasi untuk mendapatkan kualitas pelayanan, menghasilkan *revenue* dan menciptakan kepuasan bagi tamu.

Tugas Akhir kedua yang dijadikan referensi oleh penulis memiliki persamaan yaitu memiliki pelayanan *service* yang sama seperti pada saat melakukan persiapan untuk mendekorasi dan pada saat melayani tamu yang memesan *honeymoon packages / set up* yang disusun oleh Yuliani Ni Kadek Akhir (2024) dengan judul “Penanganan HoneyMoon Packages pada Suite Room oleh Room Attendant di Plataran Ubud Hotel And SPA”, yang dimana perbedaan tersebut pada dekorasi *Packages* seperti adanya bunga mawar, *Towel Art*, bucket bunga mawar. Adapun perbedaan antara Hotel Plataran Ubud dengan Padma Resort Legian yaitu pada dekorasinya seperti yang tersedia di Padma Resort Legian adalah

bunga mawar, *Towel Art*, *Set Up Bathub* dengan bunga mawar, berbagai pilihan cake dan balon – balon yang berbentuk tulisan / angka. Adapun persamaannya yaitu memiliki persamaan pada letak Set Up di kamar dan juga pada *complimentary* yang didapat seperti bunga mawar, dan *Towel Art*.

Berdasarkan pembahasan di atas, Tugas Akhir ini membahas tentang bagaimana Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* oleh *Waiter* di *In-Room Dining* Pada Padma Resort Legian merupakan suatu pelayanan yang memiliki banyak jenis *packages* yang cocok untuk membantu operasional di sebuah hotel. Berdasarkan pemaparan tersebut penulis tertarik mengambil judul “Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* Oleh *Waiter* Di *In-Room Dining* Pada Padma Resort Legian”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* oleh *Waiter In-Room Dining* di Padma Resort Legian?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh *waiter* dalam memberikan Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones Packages* di Padma Resort Legian dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* oleh *Waiter* di *In-Room Dining* pada Padma Resort Legian adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Menjelaskan Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones In-Room Dining* oleh *Waiter* di Padma Resort Legian.
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi *waiters* dalam memberikan Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* di Padma Resort Legian dan cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menvelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambahkan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*
- 2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang pelayanan dan pengetahuan dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

b. 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 tentang Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* oleh *Waiter* di *In-Room Dining* pada Padma Resort Legian.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* oleh *Waiter* di *In-Room Dining* pada Padma Resort Legian.
- 2) Untuk meningkatkan kerjasama dan mempromosikan produk yang dimiliki oleh pihak hotel ke pihak kampus.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir sebagai berikut:

a) Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan dan mempraktikkan secara langsung pemberian pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* di Padma Resort Legian.

b) Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait seperti *in room dining section head, in room dining senior staff* di Padma Resort Legian.

c) Studi Pustaka

Metode pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku dan mencatat hal yang berhubungan dengan pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* oleh *waiter*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh. Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode penyajian formal dan informal. Metode formal adalah metode penyajian dengan menggunakan data, seperti foto dan lainnya untuk memperjelas hasil penelitian. Metode informal adalah metode penyajian dengan menggunakan untaian kata - kata biasa agar terkesan rinci dan terurai.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan proses Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* Oleh *Waiters* Di *In-Room Dining* Pada Padma Resort Legian dapat menyimpulkan bahwa:

1. Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* oleh *Waiter* di *In-Room Dining* pada Padma Resort Legian melalui tiga tahap, antara lain:

a. Tahap Persiapan

Sebelum menangani Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* oleh *Waiter* di *In Room Dining* pada Padma Resort Legian kepada tamu, seorang *waiter* di Padma Legian melakukan beberapa persiapan. Persiapan yang dilakukan antara lain: persiapan diri, persiapan peralatan, dan persiapan bahan.

b. Tahap Pelaksanaan/Pembuatan

Pihak *waiter* dalam pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* dimulai dari penerimaan pesanan, pengecekan alat serta bahan, dan menuju kamar tamu. Selanjutnya di saat menuju kamar tamu *waiter* melakukan beberapa pelaksanaan yaitu: pengecekan status kamar, menuju kamar tamu disertai SOP sebelum memasuki kamar, dilanjutkan *waiter* mulai memompa semua *ballon*, memasang *banner* dan *ballon*, setelah itu mengambil *cake* dan *bouquet* bunga di pihak pastry dan meletakkannya di tengah kamar tamu, dan yang terakhir dari tahap pelaksanaan ini yaitu melakukan *report*.

c. Tahap Akhir

Setelah melaksanakan dekorasi kamar, *waiter* juga wajib untuk melakukan yang namanya *final touch* serta pengecekan keamanan dan kebersihan kamar. Ini dilakukan pihak *waiter* setelah melakukan pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* agar menghasilkan pelayanan yang *luxury* dan juga *professional*.

2. Hambatan dalam Pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* oleh *Waiter* di *In-Room Dining* pada Padma Resort Legian antara lain:

- a. Kurangnya pengecekan rutin setiap ketersediaan alat dan bahan setiap bulannya, membuat operasional tidak berjalan dengan lancar saat melakukan pelayanan *Treat Your Sweetest Ones*.
- b. Status kamar yang belum *vacant clean/inspektif* jika tamu akan *check in* dan kamar yang belum siap atau belum sepenuhnya dibersihkan oleh *housekeeping* jika tamu *in house*.

B. Saran

Setelah menjalani praktek kerja lapangan serta mencari data dan melihat tentang proses pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* Oleh *waiters* di *In-Room Dining* Pada Padma Resort Legian banyak mendapatkan pengalaman di dalam bidang *F&B service*. Penulis dapat melihat hal yang perlu di tingkatkan dan di perbaiki penulis dapat memberikan saran terhadap pihak *in- room dining* antara lain:

1. Sebaiknya jauh hari sebelum proses pelaksanaan *Treat Your Sweetest Ones* akan berlangsung, pihak *staff* dan juga *trainer* yang lebih sering berada di area kerja melakukan pengecekan rutin terhadap ketersediaan bahan dan alat. Hal ini juga sangat penting dikarenakan jika melakukan pemesanan bahan seperti

ballon dengan dadakan, bahan tidak dapat datang secara langsung. Pengecekan rutin ini juga sangat membantu operasional berjalan dengan baik tanpa adanya hambatan kekurangan alat dan bahan.

2. Pada saat melakukan proses pelayanan *Treat Your Sweetest Ones* menuju *room* diwaktu tertentu, *waiter* wajib mengkoordinasikan tentang kesiapan kamar dengan pihak *front office* dan *housekeeping*, agar proses *set up* bisa dilakukan sebelum tamu tiba dengan cepat dan terlaksanakan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi Patria, S. N. (2019). Restoran. *Artikel Bulan Oktober (2021)*, 2(10), 1.
- Akhir, T., Pariwisata, J., Bali, P. N., & Gianyar, K. (2024). *Penanganan honeymoon package pada suite room oleh room attendant di plataran ubud hotel & spa.*
- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153–1176. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.418>
- Ashari, S. H., & Tjahyadi, B. I. (2023). Kualitas Pelayanan pada Napa Eatery and Bar di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1890>
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021a). *Pengantar Hotel dan Restoran.*
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021b). *Pengantar Hotel dan Restoran.*
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2020). Identifikasi karakteristik pada industri restoran di surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2), D310–D314.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31–37.
- Rashid, A. D. H. (2022). Peranan Waiter Dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Di Hotel Royal N'Lounge Jember. *Universitas Muhammadiyah Jember.*
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Pro Mark*, 9(2), 11.
- Soleha, P. A., Aldisa, R. T., & Abdullah, M. A. (2023). Pemilihan Waitress Resto Akul Terbaik Menerapkan Metode WASPAS dengan Pembobotan ROC. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(3), 903–913. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i3.3375>
- Superwiratni, S., Wahyono, S., & Prowo, W. (2023). KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIS DI HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR. *Jurnal Pariwisata Vokasi*, 4(2), 68–84.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di in Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84.