

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH MENU
OLEH WAITER/SS DI COMO BEACH CLUB POOL
COMO UMA CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Angga Adi Pratama

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH MENU
OLEH WAITER/SS DI COMO BEACH CLUB POOL
COMO UMA CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Angga Adi Pratama
NIM 2215823178**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH MENU OLEH WAITER/SS DI COMO BEACH CLUB POOL COMO UMA 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

**I Putu Angga Adi Pratama
NIM 2215823178**

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

20

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan A'la Carte Lunch Menu Oleh Waiter/ss di Como Beach Club Pool dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pembuatan Pelayanan A'la Carte Lunch Menu Oleh Waiter/ss di Como Beach Pool Como Uma Cunggu 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 iniii, 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., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia,S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik NegeriBali 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. Made Suardani, S.Pd. M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulisan Proposal Tugas Akhir di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Poiteknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberikan dorongan dalam pelaksanaan maupun penyusunan Proposal Tugas Akhir ini.

6. Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II penulisan Proposal Tugas Akhir di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberikan dorongan dalam pelaksanaan maupun penyusunan Proposal Tugas Akhir ini.
7. Bapak Dharsana Matratanaya, selaku selaku Direktur People & Culture COMO Uma Cangu yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Hotel.
8. Seluruh staff COMO Uma Cangu yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. I Made Darmayasa dan Ni Luh Suarmini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal 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 proposal 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, Tanggal Bulan Tahun

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	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	5
C. Tujuan Dan Manfaat	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel	10
B. Food and Beverage Departement	15
C. Restoran	16
D. Beach Club	18
E. Pool	19
F. Waiter/ss.....	19
G. Menu	20
H. Table Set Up.....	21
I. Pelayanan	21
J. Squence of Service.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah COMO Uma Cangu	25
1. Lokasi.....	25
2. Sejarah.....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas COMO Uma Cangu.....	27
1. Bidang Usaha	27
2. Fasilitas Hotel	30
C. Struktur Organisasi COMO Uma Cangu	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Pelayanan Al'a Carte Lunch Menu Oleh Waiter/ss di COMO Beach Club Pool COMO Uma Cangu.....	43
B. Hambatan yang Dihadapi Serta Solusi Dalam Pelayanan A'la Carte Lunch Menu Oleh Waiter/ss Di COMO Beach Club COMO Uma Cangu	52
BAB V.....	56
A. Kesiimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	62



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar COMO Uma Cangu	27
Tabel 3.2 Restoran dan Bar COMO Uma Cangu.....	28
Tabel 3.3 Venue COMO Uma Cangu.....	29



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Como Uma Cunggu	25
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	39
Gambar 4.1 Uniform COMO Beach Club Pool	44
Gambar 4.2 Bed	45
Gambar 4.3 Towel Set Up.....	45
Gambar 4.4 Set Up Preparation Station	46
Gambar 4.5 Tray Jack Set Up	46
Gambar 4.6 Table Set Up.....	50
Gambar 4.8 POS (<i>Point of Sale</i>)	55



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Seluruh Departemen	62
Lampiran 2 Gambar Fasilitas Hotel	63
Lampiran 3 Daftar Menu A'la Carte COMO Beach Club	66



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

COMO Uma Cangu terletak di Jl. Pantai Batu Mejan, Echo Beach, Cangu, Badung, Bali dan termasuk ke dalam residence, dan resort Hotel yang mana tamu yang menginap bisa dalam jangka waktu panjang dan Hotel yang berada di pinggir pantai dekat dengan kawasan wisata rekreasi. Hotel ini memiliki konsep “Wellness” dimana Hotel ini menyediakan fasilitas – fasilitas yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan para tamu yang menginap seperti tempat yoga di *penthouse* dan di area COMO Uma Beach Club. COMO Uma Cangu memiliki beberapa Departemen yang mendukung operasional Hotel dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan seperti, Food & Beverage Departemen, Engineering Department, Front Office Department, Housekeeping Department, dan Security Department.

Food and Beverage Departement merupakan bagian dari Hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman untuk meningkatkan kepuasan tamu. Food and Beverage Departement dibagi menjadi dua bagian yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product, meskipun department ini terbagi menjadi dua bagian, tetapi keduanya saling bergantung dan bekerja sama satu sama lain, karena tugas dan tanggung jawab dari kedua department ini sama yaitu memberikan pelayanan berupa makanan dan minuman yang diperlukan oleh tamu selama menginap di Hotel. Food and Beverage service merupakan salah satu department yang cukup penting dalam operasioanl Hotel karena department ini melakukan pelayanan kepada tamu secara langsung selama tamu menginap di Hotel. Waiter/ss memiliki peran yang penting

dalam memberi pelayanan *a'la carte* lunch menu. Seorang *waiter/ss* harus mampu berkomunikasi, memahami produk restoran mulai dari segala bentuk makanan ke tamu sampai tahap *clear up*. COMO Uma Canggu memiliki 2 outlet restaurant, kedua outlet tersebut memiliki menu dan konsep yang berbeda.

COMO Beach Club merupakan restoran yang memiliki konsep *modern authentic surf design* dengan kombinasi kayu dan baja, dengan pemandangan kolam renang dan pantai yang indah, COMO Beach Club buka dari pukul 07.00 – 22.00 WITA restoran ini digunakan untuk *breakfast, lunch*, sampai *dinner*. COMO Beach Club Pool merupakan bagian dari COMO Beach Club yang diperuntukan untuk *lunch* yang menawarkan pengalaman liburan yang mewah dan santai di pantai canggu, serta masakan Western dan Asia makan siang dengan pilihan *a'la carte* menu, buka COMO Beach Club Pool dari pukul 08.00 – 19.00 WITA. *A'la carte* menu merupakan pelayanan dengan memberikan harga dalam setiap menu makanan, dan makanan akan dimasak ketika ada pesanan sehingga makanan masih *fresh* ketika sampai di tamu, makanan favorite di COMO Beach Club Pool yaitu dimulai dari nasi goreng, mie goreng, margherita pizza, crispy squid, spring rolls, dumpling, crispy shusi, echo beach burger, peri – peri chicken burger, crispy fish tacos, dan chicken sate. Pelayanan ini akan memberikan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman dalam menikmati hidangan langsung di tepi kolam renang yang langsung mengarah ke pantai, pemandangan sunset yang spektakuler diatas Samudra Hindia dengan pelayanan profesional dan ramah oleh staff yang siap membantu kebutuhan tamu. Cara penyambutan kepada tamu yang berkunjung dimana *waiter/ss* yang sedang bekerja langsung bertugas untuk menyambut tamu yang datang dengan mengucapkan selamat datang sembari melakukan panganan

setelah itu membuka towel kepada tamu di bed yang mereka inginkan dan mengambilkan *complimentary* air untuk tamu yang menginap di Hotel dan *gym member* yang datang berkunjung, sedangkan untuk tamu yang tidak menginap di Hotel cara penyambutannya masih sama hanya keuntungan yang didapat tidak sama dengan yang didapatkan tamu yang menginap di Hotel dan *gym member*.

Pelayanan a'la carte lunch menu di COMO Beach Club Pool COMO Uma Cangu memiliki keunikan tersendiri kepada tamu yang menginap di Hotel disebut dengan *complimentary* berupa air, mocktail, dan *ice cream* setiap hari, namun pelayanan a'la carte lunch menu di COMO Beach Club Pool hanya dilayani oleh waiter karena untuk mencegah adanya hal yang tidak diinginkan terjadi. COMO Beach Club Pool menawarkan suasana santai, pemandangan laut, dan tempat duduk di tepi kolam renang yang bisa diakses melalui reservasi secara langsung yang akan dikenakan tarif *minimum spend* sejumlah 1,5 juta rupiah per bed untuk 2 – 3 orang dewasa dan tamu yang bersama anak – anak 3 – 5 orang. COMO Beach Club Pool memiliki 3 section yaitu swing area, sunbed area, dan daybed area, sedangkan area yang dibuka untuk tamu yang tidak menginap di Hotel yaitu swing area, dan daybed area karena sunbed area memiliki ketersediaan terbatas yang terletak di sebelah kolam renang. Untuk pelayanan pemesanan makan dan minum di COMO Beach Club Pool dimulai dari setelah *breakfast* kecuali untuk minuman seperti *coffee*, *tea*, *soft drink*, dan bir dalam botol atau kaleng bisa dipesan dari pukul 08.00 AM.

Terkait dengan penulisan tugas akhir ini, ada beberapa tulisan tugas akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang berkaitan namun memiliki beberapa bagian yang berbeda. Tulisan pertama yang di tulis oleh Gede Ryan Mahendra pada tahun 2023 adalah tugas akhir dengan judul “Pelayanan Tamu A'la Carte Lunch

Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali” hal yang berbeda adalah tata cara penyajian makanan yang digunakan untuk lunch di Reef Beach Club, pelayanan a’la carte lunch di Reef Beach Club menggunakan piring yang di bawakan langsung dari *kitchen* sedangkan di COMO Beach Club Pool sama menggunakan piring tetapi di masukan ke dalam box makanan untuk menjaga agar makanan tersebut tidak terkontaminasi. Pada tugas khir kedua yang ditulis oleh Ni Wayan Utami Pratiwi pada tahun 2024 dengan judul tugas akhir “Pelayanan Lunch dengan A’la Carte Menu oleh Server di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali” dimana hal yang membedakan adalah pelayanan lunch dilakukan lebih eksklusif karena konsepnya yang hanya diperuntukan untuk tamu yang menginap di Hotel saja dan setiap tamu yang datang akan mendapatkan *oshibori*/handuk basah sebagai *refreshment* atau pembersih tangan, sedangkan di COMO Beach Club Pool setiap tamu Hotel yang datang berkunjung akan mendapatkan *complimentary* berupa mokaail dan ice cream disetiap harinya selama tamu itu menginap di Hotel.

Dengan adanya tulisan ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang prosedur pelayanan pool sevice oleh waiter/ss di COMO Beach Club Pool COMO Uma Cangu. Selain itu, diharapkan pula untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam prosedur pelayanan pool service oleh waiter/ss di COMO Beach Club Pool COMO Uma Cangu.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan A'la Carte Lunch Menu Oleh Waiter/ss di COMO Beach Club Pool Como Uma Cangu?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan A'la Carte Lunch Menu Oleh Waiter/ss di COMO Beach Club Pool Como Uma Cangu?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tuuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan A'la Carte Lunch Menu Oleh Waiter/ss di COMO Beach Club Pool Como Uma Cangu adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan pelayanan a'la carte lunch menu oleh waiter/ss di COMO Beach Club Pool Como Uma Cangu.
- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi serta solusi dari pelayanan a'la carte lunch menu oleh waiter/ss di COMO Beach Club Pool Como Uma Cangu.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat

menambahkan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang food and beverage service Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambahkan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang food and beverage service.

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 5 maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan a'la carte lunch menu oleh waiter/ss di COMO Beach Club Pool COMO Uma Cangu.

c. Perusahaan Como Uma Cangu

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak Hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan a'la carte lunch menu oleh waiter/ss di COMO Beach Club Pool COMO Uma Cangu.
- 2) Untuk meningkatkan kerjasama dan mempromosikan produk yang dimiliki oleh pihak Hotel ke pihak kampus.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat sesuai dengan data yang diperlukan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan A'la Carte Lunch Menu oleh Waiter/ss di COMO Beach Club Pool COMO Uma Cangu.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai atau bertanya langsung kepada supervisor Food & Beverage Service dan staff waiter/ss di COMO Uma Cangu terhadap pelayanan A'la Carte Lunch Menu oleh Waiter/ss di COMO Beach Club Pool COMO Uma Cangu.

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku-buku, menurut para ahli dan sumber yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir ini.

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 selama menjalankan Praktek Kerja Lapangan.

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 uraian kata – kata biasa agar terkesan rinci dan terura



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan mengenai "Pelayanan A'la Carte Lunch Menu, dapat di simpulkan bahwa proses pelayanan dapat dilaksanakan melalui tiga tahapan. Tahapan tersebut diawali dengan Tahap Persiapan (Preparation), seperti (*grooming*), dan persiapan untuk operasional seperti peralatan yang akan digunakan. Tahap selanjutnya seperti, Tahap Pelaksanaan (*Sequence of service*), Pada tahap ini, pelayanan dan interaksi terhadap tamu dijalankan secara konsisten sesuai urutan standar Hotel, mulai dari *welcoming the guest*, sampai dengan *farewell to the guest*. Tahap terakhir adalah Tahap Penutup (*Closing*), seperti kegiatan clear up, menutup *sunbed, swingbed, sunbed*, dan membawa *towel* kotor, mengambil stok still water, mengkilapkan akrilik rock gelas, memasukan still water ke dalam chiler, dan memilah bill (*Handling payment bill*). Meskipun alur pelayanan telah terstruktur, ada beberapa kendala yang berpotensi menurunkan kualitas layanan, seperti keterlambatan pengantaran pesanan, keterbatasan ketersediaan *towel*, dan terjadi kerusakan printer di *Point of Sale (POS)* yang dapat menghambat efisiensi proses pembayaran.

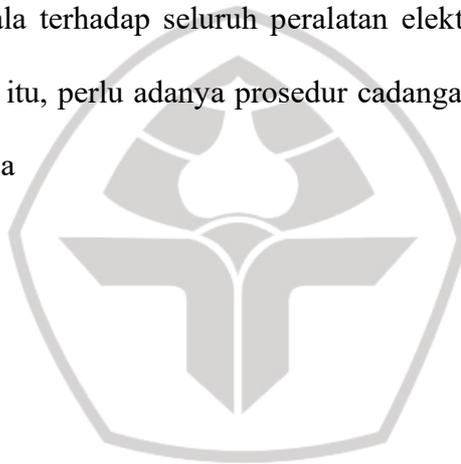
B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, penulis ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang membangun bagi pihak-pihak terkait.

1. Disarankan untuk meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara tim *waiter/ss* di area kolam renang dengan tim dapur dan bar, misalnya

dengan menggunakan sistem antrian pesanan digital yang lebih terstruktur untuk meminimalisir keterlambatan.

2. Pihak manajemen Hotel sebaiknya melakukan evaluasi terhadap manajemen inventaris handuk, seperti menambah jumlah stok atau mengoptimalkan jadwal pencucian dan pengiriman dari *laundry* terutama pada musim ramai.
3. Untuk mencegah terhambatnya proses pembayaran, disarankan agar pihak Hotel melakukan perawatan preventif (*preventive maintenance*) secara berkala terhadap seluruh peralatan elektronik, termasuk printer POS. Selain itu, perlu adanya prosedur cadangan yang jelas jika terjadi kerusakan ala



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., & Suhartanto, D. (2020). *Manajemen Pemasaran Hotel*. Graha Ilmu.
- Ardika, I. G., & Darma, I. K. (2019). *Pariwisata Berkelanjutan: Isu dan Wacana*. Pustaka Pelajar.
- Astawa, I. K., Budarma, I. K., & Widhari, C. I. S. (2021). *Manajemen Supervisi Hotel: Orientasi Green Hospitality Business Practices*. Penerbit NEM.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Alfabeta.
- Budiasa, G. (2018). *Pengembangan Fasilitas Hiburan Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Bali.
- Chair, F. (2017). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: ANDI.
- Damardjati, R. S. (2015). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Pradnya Paramita.
- Davis, B., Lockwood, A., Pantelidis, I., & Alcott, P. (2018). *Food and Beverage Management* (6th ed.). Routledge.
- Dittmer, P. R., & Keefe, J. D. (2009). *Principles of Food, Beverage, and Labor Cost Controls* (9th ed.). John Wiley & Sons.
- Endar, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Bidang Perhotelan*. Yogyakarta: ANDI.
- Gregoire, M. B. (2010). *Foodservice organizations: A managerial and systems approach* (7th ed.). Pearson.
- Hamidah, N., & Komariah, N. (2018). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Bandung: Alfabeta.
- Hardjono, H. (2019). *The Professional Waiter: Standar Kompetensi Pramusaji*. PT Gramedia Pustaka Utama.

- Kandampully, J., & Solnet, D. (2020). *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. Routledge.
- Kasavana, M. L., & Smith, D. I. (2017). *Menu Engineering: A Practical Guide to Menu Analysis*. Hospitality Publications.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, Solus Per Aqua, dan Pemandian Umum*.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: Grasindo.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2022). *Marketing for Hospitality and Tourism* (8th ed.). Pearson.
- Lundberg, D. E., & Walker, J. R. (2018). *The Restaurant: From Concept to Operation* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Mahendra, G. R. (2023). *Pelayanan Tamu A'la Carte Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali* [Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali].
- Marsum, W. A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya* (Edisi Keempat). Yogyakarta: ANDI.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noviastuti, W. (2020). *Manajemen Usaha Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Oka, A. A. G. P., & Winia, I. N. (2017). *Manajemen Tata Hidang*. Badung: Politeknik Negeri Bali.

- Pratiwi, N. W. U. (2024). *Pelayanan Lunch dengan A'la Carte Menu oleh Server di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali* [Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali].
- Putra, I. N. D. (2018). *Manajemen Makanan dan Minuman: Tinjauan Praktis Operasional Bar dan Restoran*. CV. ANDI OFFSET.
- Raharjo, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Sosial dan Humaniora*. Penerbit Buku Kompas.
- Reid, R. D., & Bojanic, D. C. (2010). *Hospitality Marketing Management* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekresno. (2013). *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suardani, M. (2014). *Perencanaan Menu dan Minuman*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulaiman, A. (2023). *Standar Operasional Prosedur Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suwithi, N. W., & Muliani, L. (2017). *Sanitasi, Higiene, dan Keselamatan Kerja di Bidang Pariwisata*. Direktorat Pembinaan SMK.
- Utomo, B. (2016). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Rajawali Pers.
- Vallen, G. K., & Vallen, J. J. (2013). *Check-in Check-out: Managing Hotel Operations* (9th ed.). Pearson.

Wibawa, A., & Mathilda, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Prima di Industri Perhotelan*. Surabaya: Media Cendekia.

Wijaya, I. K. M. (2022). Perancangan Beach Club di Kawasan Wisata Pantai. *Jurnal Arsitektur dan Desain*, 8(1), 45–56.

Wiwoho, A. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.



POLITEKNIK NEGERI BALI