

TUGAS AKHIR
PENANGANAN SUNDAY LUNCH OLEH WAITER/WAITRESS
PADA TABLE 8 RESTAURANT
DI THE MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Riski Purnama Prayoga

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PENANGANAN SUNDAY LUNCH OLEH WAITER/WAITRESS
PADA TABLE 8 RESTAURANT
DI THE MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Riski Purnama Prayoga
NIM 2215823038

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PENANGANAN SUNDAY LUNCH OLEH WAITER/WAITRESS PADA TABLE 8 RESTAURANT DI THE MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI

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 Komang Riski Purnama Prayoga
NIM 2215823038**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan Sunday Lunch oleh waiter/waitress di Table 8 Restaurant di The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Sunday Lunch oleh waiter/waitress di Table 8 Restaurant di The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali 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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan 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 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. Dra. Made Ruki, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulisan Tugas Akhir ini.

6. Dr. I Ketut Suja, SE.,M Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulisan Tugas Akhir ini.
7. I Putu Putra Juliana, selaku Training Manager/Human Resource Manager The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
8. Seluruh Staff The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. I Nyoman Suila dan Ni Putu Kasihani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
10. Ni Kadek Bintang Melani, yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan

POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 8 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	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 LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
B. Food and Beverage Department.....	14
C. Restoran.....	16
D. Waiter dan waitress	20
E. Menu	21
F. Pengertian Penanganan	23
G. Pengertian Sunday Lunch	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	26
C. Struktur Organisasi	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Penyajian Hasil Observasi Dalam Penanganan Sunday Lunch oleh waiter/waitress di Table 8 Restaurant di The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali	49

B. Kendala yang Dihadapi dalam Penanganan Sunday Lunch oleh waiter/waitress di Table 8 Restaurant di The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali dan Solusinya	64
BAB V PENUTUP	67
A. Simpulan	67
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	73



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Room Type.....	26
Table 3. 2 Restaurant The Mulia bali.....	28
Table 3. 3 Bar The Mulia bali	34
Table 3. 4 Meeting Room The Mulia bali.....	39



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 The Café	29
Gambar 3. 2 Soleil.....	29
Gambar 3. 3 Table 8.....	30
Gambar 3. 4 Cascade Lounge	30
Gambar 3. 5 Edogin	31
Gambar 3. 6 The lounge.....	32
Gambar 3. 7 Living Room	32
Gambar 3. 8 Mulia deli	33
Gambar 3. 9 Cannele.....	34
Gambar 3. 10 The Bar.....	35
Gambar 3. 11 Sky Bar.....	35
Gambar 3. 12 Zjs Bar and Lounge.....	36
Gambar 3. 13 Ocean bar.....	36
Gambar 3. 14 Courtyard bar	37
Gambar 3. 15 Grand Ballroom.....	37
Gambar 3. 16 Violet Ballroom.....	38
Gambar 3. 17 Mulia spa	39
Gambar 3. 18 Struktur Organisasi Food and Beverage.....	41
Gambar 4. 1 Seragam Trainee.....	51
Gambar 4. 2 seragam waiter/waitress	51
Gambar 4. 3 polishing Glassware	53
Gambar 4. 4 Melakukan penataan meja.....	53
Gambar 4. 5 Menyiapkan area buffet.....	54

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 xuan qi	73
Lampiran 2 Menu ala carte	73
Lampiran 3 Trolley dim sum	74
Lampiran 4 Set Menu.....	74
Lampiran 5 Live cooking section.....	75
Lampiran 6 Buffe section.....	75



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di kawasan eksklusif Nusa Dua, Bali. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas mewah, termasuk akomodasi kelas dunia, layanan spa, serta berbagai pilihan restoran yang menyajikan hidangan berkualitas tinggi. Dalam operasionalnya, The Mulia Resort & Villas memiliki beberapa departemen utama yang berperan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, seperti Front Office, Housekeeping, Enggengering, Food & Beverage Product. Salah satu departemen yang berperan penting dalam kepuasan tamu adalah Food & Beverage Service, yang mencakup pelayanan restoran. salah satu restoran andalan di The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali adalah Table 8 Restaurant.

Table 8 Restaurant merupakan salah satu restoran premium di The Mulia Resort & Villas yang menyajikan hidangan khas Kanton dan Szechuan dengan konsep *buffet* serta *à la carte*, seperti Black Pepper Beef Cube, Kung Pao Chicken, Sapo Tofu, hingga berbagai varian dimsum yang autentik. Restoran ini dikenal dengan desain interior yang elegan serta atmosfer yang mewah, memberikan pengalaman bersantap yang istimewa bagi para tamu. Salah satu layanan unggulan yang ditawarkan oleh Table 8 Restaurant adalah *Sunday Lunch*, yaitu sesi makan siang khusus pada hari Minggu yang menghadirkan berbagai pilihan hidangan khas *Chinese cuisine* dengan konsep *all-you-*

can-eat. Sunday Lunch memiliki keunikan tersendiri karena menyajikan layanan Dimsum *All-You-Can-Eat* dengan sistem *trolley, live cooking station* untuk hidangan segar yang dimasak langsung di depan tamu, serta *sapo section* yang menyajikan masakan tradisional Tiongkok dengan teknik penyajian langsung ke meja. Hari Minggu dipilih karena merupakan hari libur bagi sebagian besar masyarakat, baik wisatawan domestik maupun mancanegara, sehingga memiliki potensi jumlah tamu yang lebih banyak dibanding hari biasa. Selain itu, suasana akhir pekan yang santai juga momen ideal untuk menikmati hidangan spesial bersama keluarga atau kerabat, Table 8 juga menghadirkan atraksi Tea Master yang menyuguhkan teh menggunakan teknik tradisional Tiongkok dengan teko panjang, yang menjadi daya tarik visual tersendiri bagi para tamu. Minuman khas seperti Mulia Delight, Mulia Garden, hingga minuman beralkohol seperti Espresso Martini dan Mulia Mojito turut melengkapi pengalaman bersantap dengan nuansa eksklusif Lunch mulai pukul 12.00 hingga 15.00 WITA.

Dalam operasionalnya, *waiter/waitress* memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kelancaran *Sunday Lunch* di Table 8 Restaurant. Mereka bertanggung jawab dalam menyambut tamu, memberikan rekomendasi menu, menyajikan makanan dan minuman, serta menjaga kepuasan tamu selama menikmati hidangan. Penanganan yang efisien dan profesional dari *waiter/waitress* sangat berpengaruh terhadap pengalaman tamu dan citra restoran secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana penanganan *Sunday Lunch* dilakukan oleh *waiter/waitress*, lengkap dengan setiap tahapan yang harus dilalui mulai dari persiapan diri, persiapan area kerja, penanganan tamu, sampai tahap penyelesaiannya.

Setiap tahapan dilaksanakan secara profesional oleh *waiter/waitress* sesuai dengan standar prosedur yang berlaku di The Mulia Resort and Villas.

Tugas Akhir dengan topik serupa telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya dan dapat dijadikan sebagai pembanding dalam penyusunan laporan ini. Salah satunya adalah Tugas Akhir yang disusun oleh Laras Agustina Putri (2023) berjudul “*Pelayanan Sunday Lunch Oleh Pramusaji di The Cafe Restaurant pada The Mulia, Mulia Resort and Villas*”. Penelitian tersebut membahas tentang tahapan pelayanan *buffet Sunday Lunch*, mulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga penutupan, serta kendala yang dihadapi oleh pramusaji. Konsep *Sunday Lunch* yang diangkat juga sama-sama berbasis *buffet service* dengan pendekatan *hospitality premium* yang sejalan dengan studi ini, namun berbeda dari sisi outlet dan segmentasi menu. Tugas Akhir lainnya adalah karya I Putu Tedy Swarguna (2024) berjudul “*Pelayanan A’la Carte Lunch Oleh Waiter di Breeze Restaurant The Samaya Seminyak Bali*”. Tugas Akhir ini menitikberatkan pada pelayanan menu *a’la carte lunch*, dengan tahapan pelayanan mulai dari *greeting, taking order, serving*, hingga *billing*. Meskipun berbeda konsep dari segi jenis pelayanan (*a’la carte* dan *buffet*), namun kedua Tugas Akhir tersebut memberikan wawasan yang bermanfaat terkait peran *waiter* dalam Penanganan makanan di hotel berbintang lima. Kedua referensi ini digunakan sebagai bahan perbandingan dalam menganalisis dan menyusun laporan mengenai Penanganan Sunday Lunch oleh Waiter/Waitress di Table 8 Restaurant di The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai proses Pelayanan yang dilakukan oleh waiter/waitress dalam menangani *Sunday Lunch* di Table 8 Restaurant. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas Penanganan restoran agar semakin optimal dan mampu memenuhi ekspektasi tamu.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka judul Penanganan *Sunday Lunch* oleh waiter/waitress di Table 8 Restaurant di The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali disusun sebagai Tugas Akhir.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Penanganan *Sunday Lunch* oleh waiter/waitress di Table 8 Restaurant di The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi waiter/waitress dalam menangani *Sunday Lunch* di Table 8 Restaurant di The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali, serta bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan *Sunday Lunch* oleh Waiter/Waitress pada Table 8 Restaurant di The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan Penanganan yang dilakukan oleh waiter/waitress dalam menangani Sunday Lunch di Table 8 Restaurant, The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi waiter/waitress dalam melayani tamu pada Sunday Lunch dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Menambah wawasan mengenai Penanganan *Food & Beverage Service*, khususnya dalam penanganan *Sunday Lunch* di restoran hotel bintang lima.
 - 3) Menjadi referensi dalam memahami standar operasional pelayanan restoran dalam industri perhotelan.
 - 4) Sebagai bahan kajian akademik bagi mahasiswa yang ingin meneliti topik serupa di masa mendatang.
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Memberikan tambahan referensi akademik mengenai pelayanan *Food & Beverage Service* di restoran hotel berbintang

- 2) Mendukung pengembangan kurikulum berbasis industri sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.
- 3) Meningkatkan kualitas penelitian mahasiswa dalam bidang *hospitality* dan perhotelan.

c. Perusahaan

- 1) Memberikan masukan mengenai efektivitas Penanganan *waiter/waitress* dalam menangani *Sunday Lunch* di Table 8 Restaurant.
- 2) Membantu dalam mengidentifikasi kendala operasional yang dihadapi *waiter/waitress* serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- 3) Menjadi bahan evaluasi bagi manajemen dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu dan kualitas Penanganan di Table 8 Restaurant.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode ini menjelaskan teknik pengumpulan data yang digunakan, antara lain melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka.

a. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Table 8 Restaurant, The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali untuk memahami penanganan *Sunday lunch* oleh *waiter/waitress*. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap alur kerja

Pelayanan, interaksi antara *waiter/waitress* dengan tamu, serta kendala yang dihadapi selama operasional berlangsung.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan beberapa pihak terkait, seperti *waiter/waitress*, *supervisor* restoran, serta manajemen *Food & Beverage Service* di *table 8 restaurant*. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi lebih mendalam mengenai prosedur Penanganan, tantangan yang dihadapi dalam penanganan *Sunday Lunch*, serta strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengkaji berbagai literatur, jurnal, buku, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Penanganan *Food & Beverage Service*, khususnya dalam konteks *buffet lunch* di restoran hotel bintang lima. Studi ini bertujuan untuk memperoleh dasar teori yang relevan serta membandingkan hasil penelitian sebelumnya dengan kondisi aktual di *Table 8 Restaurant*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir dengan judul Penanganan *Sunday Lunch* oleh *waiter/waitress* di *Table 8 Restaurant* di *The Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali* adalah metode deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan menganalisis, menjelaskan, menggambarkan, dan meringkas data-data yang telah dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara, dan studi pustaka mengenai prosedur penanganan *Sunday Lunch* oleh *waiter/waitress* di *Table 8 Restaurant* di *The*

Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali. Dalam penyajian hasil, digunakan dua pendekatan, yaitu metode formal dan metode informal. Metode formal disajikan dalam bentuk sistematis, menggunakan bahasa baku dan struktur ilmiah yang mengikuti kaidah penulisan akademik, seperti tabel, grafik, dan analisis statistik. Sementara itu, metode informal disampaikan dengan gaya bahasa yang lebih deskriptif dan naratif, untuk memudahkan pemahaman pembaca terhadap konteks dan makna dari temuan penelitian.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian tersebut dalam bab IV maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan penanganan Sunday Lunch di Table8 Restaurant, The Mulia Resort & Villas – Nusa Dua, Bali, berjalan secara sistematis dan sesuai dengan prosedur yang berlaku di hotel The Mulia Resort & Villas – Nusa Dua, Bali terkait dengan standar *Chinese Fine Dining*. Penanganan ini dibagi ke dalam tiga tahapan utama, yaitu tahap persiapan, tahap penanganan, dan tahap akhir yang masing-masing memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran operasional.

Pada tahap persiapan, *waiter* dan *waitress* melakukan persiapan diri terlebih dahulu yang mencakup kedisiplinan waktu, kerapian penampilan, serta pemenuhan standar *grooming* hotel. Selanjutnya, mereka melakukan persiapan area kerja yang meliputi penataan meja makan, perlengkapan saji, persiapan *dimsum trolley*, hingga memastikan seluruh perlengkapan *buffet* tertata dengan baik dan higienis.

Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan, *waiter* dan *waitress* melaksanakan Penanganan langsung kepada tamu, dimulai dari penyambutan, pengantaran ke meja, hingga menjelaskan konsep menu *Sunday Lunch* yang terdiri dari empat jenis pilihan yaitu: *set menu*, *all-you-can-eat dim sum*, *buffet*, dan *à la carte*. *Waiter/waitress* juga secara aktif menawarkan beragam minuman khas dari The Mulia seperti Mulia Delight, Mulia Garden, Espresso Martini, dan Mulia Mojito, serta menampilkan atraksi penyajian teh khas China oleh *tea master*. Penanganan dilakukan dengan penuh

perhatian terhadap detail dan kepekaan terhadap kebutuhan tamu, termasuk dalam hal preferensi makanan dan alergi. Interaksi yang baik antara *waiter* dan tamu menjadi kunci utama dalam membangun pengalaman kuliner yang berkesan.

Pada tahap akhir, *waiter/waitress* melakukan proses pembersihan meja, pelaporan, dan penataan ulang seluruh area kerja. Proses ini mencerminkan tanggung jawab staf terhadap kebersihan dan kesiapan operasional restoran untuk hari berikutnya. Selain itu, kegiatan *polishing* peralatan makan dan pengembalian peralatan ke tempat penyimpanan juga menunjukkan profesionalitas dan standar kerja tinggi yang diterapkan oleh Table8 Restaurant.

Walaupun secara umum penanganan berjalan dengan baik, terdapat beberapa kendala yang dihadapi selama operasional berlangsung, seperti keterbatasan komunikasi dengan tamu asing, kekurangan *glassware* saat jam sibuk, serta keterlambatan distribusi makanan di area *live cooking* dan *sapo section* akibat tingginya jumlah pesanan dan kurangnya pemahaman tamu mengenai nomor meja. Namun, kendala-kendala tersebut dapat diminimalkan melalui kerja sama tim, komunikasi yang efektif, dan solusi yang tepat.

Dengan demikian, pelaksanaan Sunday Lunch di Table8 Restaurant bukan hanya sekadar menyajikan makanan, melainkan juga menghadirkan pengalaman kuliner mewah yang mengedepankan kualitas Penanganan, suasana, dan kehangatan *hospitality* yang menjadi ciri khas The Mulia.

B. Saran

Berdasarkan kendala-kendala yang ditemukan selama proses observasi, berikut beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas Penanganan pada kegiatan *Sunday Lunch* di Table8 Restaurant:

1. Pelatihan Bahasa dan Komunikasi Antarbudaya

Waiter dan *waitress* perlu mendapatkan pelatihan bahasa asing dasar, terutama Mandarin, Korea, dan Rusia, guna mempermudah komunikasi dengan tamu asing yang tidak fasih berbahasa Inggris. Selain itu, pelatihan komunikasi antarbudaya juga dapat membantu staf lebih memahami karakteristik dan kebiasaan tamu dari berbagai negara, sehingga Penanganan menjadi lebih adaptif dan personal.

2. Peningkatan Jumlah dan Manajemen *Glassware*

Untuk mengatasi kekurangan *glassware* saat jam sibuk, manajemen dapat mempertimbangkan penambahan stok *glassware* serta mengatur rotasi penggunaannya secara lebih efisien. Selain itu, dibutuhkan kerja sama yang lebih erat antara tim *service* dan *stewarding* agar proses pencucian dan pengembalian *glassware* ke area *service* berjalan cepat dan terkoordinasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Parwisata*, 4(1), 10–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/1701>
- Eka, P., I, W., Sudiarta, N., Arun, A. A. A., & Arianty, S. (2020). *Dasar-Dasar Hospitality i DASAR-DASAR HOSPITALITY*.
- 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.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2023). Hasil Pencarian - KBBI VI Daring. In *Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa* (pp. 1–1). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/gambar>
- Prakoso, P. A. (2017). Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. In *Front Office Hotel*.
- Prihandini, N., & Mayasari, C. U. (2019). Penerapan Minimum Charge Untuk Outside Guest Restoran Di Amanjiwo Resort. *Journal of Tourism and Economic*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.36594/jtec.v2i1.31>
- Rohaminah. (2018). Food and Beverage. *Food and BEVERAGE BIDANG KEAHLIAN Pariwisata PROGRAM KEAHLIAN Perhotelan Dan Jasa Pariwisata*, 90–101. <https://doi.org/10.4324/9781003410423-10>
- Slamet Supriyanto, & Lutfi Hendriyati. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaarta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- Stenly. (2016). the Influence of Menu Variations and Service Quality on Guest Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Jurnal Inspirasi Ekonomi*, 3(3), 2503–3123.
- Su, W., Lyu, B., Chen, H., & Zhang, Y. (2020). How does servant leadership influence employees' service innovative behavior? The roles of intrinsic motivation and identification with the leader. *Baltic Journal of Management*, 15(4), 571–586. <https://doi.org/10.1108/BJM-09-2019-0335>

- Suci, G. P., Triastity, R., & Sumaryanto. (2018). Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel terhadap Keputusan menginap pelanggan di Hotel (Survei pada The Margangsa Hotel Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 18(3), 410–420.
- Suparyanto dan Rosad. (2020). Peranan Foods and Beverages Product Section Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Royal Jember. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- Wijana, N., Mulyadiharja, S., & ... (2019). PEMBINAAN DESA WISATA DESA AMBENGAN, KECAMATAN SUKASADA KABUPATEN BULELENG. *Prosiding*
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Parwisata*, 4(1), 10–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/1701>
- Eka, P., I, W., Sudiarta, N., Arun, A. A. A., & Arianty, S. (2020). *Dasar-Dasar Hospitality i DASAR-DASAR HOSPITALITY*.
- 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.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2023). Hasil Pencarian - KBBI VI Daring. In *Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa* (pp. 1–1). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/gambar>
- Prakoso, P. A. (2017). Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. In *Front Office Hotel*.
- Prihandini, N., & Mayasari, C. U. (2019). Penerapan Minimum Charge Untuk Outside Guest Restoran Di Amanjiwo Resort. *Journal of Tourism and Economic*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.36594/jtec.v2i1.31>
- Rohaminah. (2018). Food and Beverage. *Food and BEVERAGE BIDANG KEAHLIAN Pariwisata PROGRAM KEAHLIAN Perhotelan Dan Jasa Pariwisata*, 90–101. <https://doi.org/10.4324/9781003410423-10>
- Slamet Supriyanto, & Lutfi Hendriyati. (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. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- Stenly. (2016). the Influence of Menu Variations and Service Quality on Guest

Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Jurnal Inspirasi Ekonomi*, 3(3), 2503–3123.

Su, W., Lyu, B., Chen, H., & Zhang, Y. (2020). How does servant leadership influence employees' service innovative behavior? The roles of intrinsic motivation and identification with the leader. *Baltic Journal of Management*, 15(4), 571–586. <https://doi.org/10.1108/BJM-09-2019-0335>

Suci, G. P., Triastity, R., & Sumaryanto. (2018). Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel terhadap Keputusan menginap pelanggan di Hotel (Survei pada The Margangsa Hotel Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 18(3), 410–420.

Suparyanto dan Rosad. (2020). Peranan Foods and Beverages Product Section Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Royal Jember. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.

Wijana, N., Mulyadiharja, S., & ... (2019). PEMBINAAN DESA WISATA DESA AMBENGAN, KECAMATAN SUKASADA KABUPATEN BULELENG. *Prosiding*



POLITEKNIK NEGERI BALI