

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN *SOUP OF THE DAY* OLEH PRAMUSAJI  
PADA ROOM SERVICE DI HILTON BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Dwipayana**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN *SOUP OF THE DAY* OLEH PRAMUSAJI  
PADA ROOM SERVICE DI HILTON BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Dwipayana  
NIM 2215823191**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN *SOUP OF THE DAY* OLEH PRAMUSAJI PADA ROOM SERVICE DI HILTON BALI RESORT**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir  
Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Dwipayana  
NIM 2215823191**

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan Soup of the day oleh pramusaji pada room service di Hilton Bali Resort” ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Soup of the day oleh pramusaji pada room service di Hilton Bali Resort 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 ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M. eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, 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. Dra. I. A. Kadek Werdika Damayanti, M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam menyusun tugas akhir ini.
6. Layla Fickri Amalia S,S.Si,M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Menyusun tugas akhir ini.
7. Bapak Arnoldus Andre dwi Cahya N, selaku Training Manager/Human Resource Manager Hilton Bali Resort yang telah memberikan data dan masukan kepada penulis untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Staff Room Service Hilton Bali Resort yang memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
9. I Nyoman Seger dan Ni Gede Suarni, selaku 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. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang 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, 20 Juni 2025

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>xiv</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	xiv
C. Tujuan Penulisan .....	5
D. Manfaat.....	6
E. Metode Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Hotel .....	10
B. Food and Beverage Departement .....	14
C. Restaurant.....	15
D. Pramusaji.....	17
E. Menu .....	17
F. Pelayanan .....	20
G. Room service.....	23
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>24</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hilton Bali Resort.....	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hilton Bali Resort .....	26
C. Stuktur Organisasi .....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Pelayanan <i>Soup of The Day</i> oleh pramusaji pada room service Hilton Bali Resort .....	42
B. Kendala yang dihadapi dan solusinya .....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>

A.	Simpulan.....	57
B.	Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>60</b>



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penjualan kamar Hilton Bali Resort, 2024.....	27
Tabel 3. 2 Jenis Restaurant Hilton Bali Resort, 2024 .....	28
Tabel 3. 3 Graha Paruman Hilton Bali Resort, 2024 .....	29
Tabel 3. 4 Graha Sawangan Hilton Bali Resort, 2024 .....	30



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 logo Hilton Bali Resort .....	24
Gambar 3. 2 Delicatessen.....	31
Gambar 3. 3 Paon Bali Resto and Bar.....	32
Gambar 3. 4 The Shore .....	32
Gambar 3. 5 The Brezee.....	33
Gambar 3. 6 Grain Restaurant.....	33
Gambar 3. 7 Kolam Renang.....	35
Gambar 3. 8 Pusat Kebugaran.....	35
Gambar 3. 9 Kids Club .....	36
Gambar 3. 10 Stuktur organisasi Hilton Bali Resort.....	37
Gambar 3. 11 Stuktur organisasi F&B service.....	38
Gambar 4.1 Seragam Room Service .....	43
Gambar 4.2 Torlley Room Service .....	44
Gambar 4.3 Peralatan Kerja .....	45
Gambar 4.4 Sistem WI,Q.....	49
Gambar 4.5 Pengemasan Soup Of The Day.....	51
Gambar 4.6 Trolley Clear up service .....	54

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Hilton Bali Resort adalah hotel berbintang 5 yang mewah, yang berlokasi di Nusa Dua dan memiliki tempat yang unik yaitu pada batu cadas berketinggian 40 meter dari tepi pantai Samudra Hindia. Hilton Bali Resort juga merupakan salah satu hotel yang berdiri di daerah yang pariwisatanya sangat terkenal dan sangat banyak dikunjungi. Hotel ini menjadi tempat favorit bagi wisatawan dalam negeri maupun mancanegara yang berkunjung ke Bali baik karena adanya urusan bisnis maupun yang sekedar menikmati hari libur. Dalam memberikan pengalaman yang terbaik bagi para wisatawan, Hilton Bali Resort memiliki beberapa departemen yang membantu mewujudkan hal tersebut, seperti: Human Resource Department, Front Office Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Product, and Food and Beverage Service. Setiap departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Salah satu *department* yang memiliki peran penting dalam menjalankan usaha akomodasi perhotelan adalah Food and Beverage department. Departemen ini dibagi menjadi *Food and Beverage Product* yang bertugas menyiapkan atau mengolah makanan yang siap disajikan kepada tamu, dan *Food and Beverage Service* yang memiliki tanggung jawab menjual atau memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu.

Room service merupakan salah satu bagian dari *food and beverage service* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman yang diantarkan langsung menuju kamar tamu. Pelayanan *room service* beroperasi selama 24 jam. Pelayanan ini akan memberikan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman dalam menikmati hidangan langsung di dalam kamar. Pelayanan *room service* di Hilton Bali Resort menggunakan *tray* dan *room service trolley* yang dilengkapi dengan *hot box* untuk menjaga kualitas makanan dan diantar menggunakan *buggy car*. Makanan yang dikirim dengan *trolley* diletakkan di *hot box* serta ditutup dengan menggunakan *food cover* agar makanan tidak mudah terkontaminasi. Pemesanan makanan di room service dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu tamu menelpon ke *receptionist*, *scan barcode* yang ada di *mini bar* atau langsung menelpon *to room service*.

Pelayanan *room service* di Hilton Bali Resort memiliki menu unik yang bernama *soup of the day* yaitu beberapa jenis soup yang disajikan dengan menggunakan bahan yang tersedia hari tersebut yaitu menggunakan bahan-bahan *mirepoix* adalah campuran dasar dari sayuran yang dipotong kecil dan dimasak dalam minyak atau lemak sebelum ditambahkan cairan. Sayuran yang digunakan seperti bawang merah, bawang putih dan wortel dan dilengkapi *bouquet garni* adalah sekumpulan rempah-rempah yang diikat bersama dan dimasukkan kedalam masakan untuk menambah rasa. Bahan yang digunakan dalam *bouquet garni* seperti daun parsley, daun salam dan daun rosemary dan dilengkapi daging sesuai hari seperti daging ayam, ikan dan sayuran. Menu ini dihidangkan dengan menggunakan *soup plate* dan *large hand bag tea pot* dan juga ditemani dengan 2 jenis roti yaitu

*sourdough* dan *garlic bread* sesuai dengan *soup* apa yang dipesan oleh tamu. Banyak tamu hotel, terutama pada makan siang atau makan malam, cenderung memesan *Soup of the Day* sebagai hidangan pembuka atau sebagai bagian dari paket menu. Penjualan menu ini bisa berkisar antara 30-50% dari total pemesanan semua makanan di *room service*. Tamu sering kali memberikan *feedback* positif terkait *soup*, terutama mengenai pelayanan yang ramah, sopan dalam meng-*explain* makanan, dan disajikan dengan baik. *Soup* yang terasa *homemade* sering mendapat ulasan yang baik. Keunikan dari menu *soup of the day* yaitu *soup* yang disajikan biasanya bervariasi setiap hari, dan sering kali mencerminkan musim atau bahan-bahan lokal yang tersedia pada hari itu. Menu *soup* yang segar, sehat, dan bergizi sering kali menjadi favorit tamu, terutama jika *soup* tersebut dipadukan dengan 2 roti segar atau bahan yang autentik. Pelayanan yang digunakan pada menu *soup of the day* yaitu menggunakan metode yang sama seperti di *restaurant* yaitu menggunakan pelayanan *table service*, bedanya pada saat tamu memesan *Soup of the Day* melalui *room service*, staf akan mengantarkan *soup* tersebut ke kamar dengan presentasi yang menarik seperti menjelaskan bahan baku yang digunakan pada hari itu, *soup* disajikan dengan *soup plate* dan *large hand bag tea pot*, ditambah 2 jenis roti yaitu *sourdough* dan *garlic bread*.

Untuk mendukung penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa tulisan tentang *room service* yang dapat digunakan sebagai pembandingan seperti pada Tugas Akhir yang berjudul "Pelayanan *Room Service* oleh *waiter* di Prama Sanur Beach Bali" yang ditulis oleh Apriana (2023). Tugas Akhir ini dengan Tugas Akhir tentang Pelayanan *Soup of The Day* oleh Pramusaji yang sedang disusun memiliki

persamaan yaitu keduanya sama-sama membahas tentang *room service*. Sedangkan perbedaannya dapat dilihat bahwa Tugas Akhir ini membahas tentang pelayanan *room service* yang dilakukan oleh pramusaji untuk semua jenis makanan yang ditawarkan di *room service*, Namun pada Tugas Akhir Pelayanan *Soup of The Day* oleh Pramusaji membahas hanya tentang pelayanan *room service* untuk makanan *soup of the day*.

Kunci keberhasilan pelayanan *Soup of The Day* dibutuhkan ketepatan dan kesigapan pramusaji serta penerapan *standard operating procedure (SOP)* yang baik oleh pramusaji saat memberikan pelayanan dengan tujuan untuk kenyamanan dan kepuasan tamu, Pada pelayanan ini pramusaji sangat berperan penting dalam kepuasan tamu karena pramusaji berhadapan langsung dengan tamu dan menjadi bagian terpenting dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu pramusaji harus menguasai menu yang akan disajikan saat pelayanan *Soup of The Day*.

Tugas Akhir yang lain berjudul "Pelayanan Room Service oleh Waitress menggunakan sepeda di The Patra Bali Resort and Villas" ditulis oleh Noviani (2023). Persamaan Tugas Akhir ini dengan Tugas Akhir tentang pelayanan *Soup of The Day* yang sedang disusun adalah sama-sama membahas tentang *room service* dengan pelayanan 24 jam. Perbedaannya adalah tugas akhir ini membahas pelayanan dengan menggunakan sepeda, sedangkan tugas akhir yang di sedang disusun membahas pelayanan *soup of the day* di Hilton Bali Resort menggunakan *buggy car* untuk mengantar pesanan ke villa, dan keunggulan menggunakan *buggy* yaitu pesanan yang diantar bisa lebih banyak dan tepat waktu.

Bedasarkan latar belakang diatas Pelayanan *Soup of The Day* oleh Pramusaji pada Room Service di Hilton Bali Resort alasan penulis memilih Judul Tugas Akhir ini dikarenakan menu yang disajikan sangat unik dan berbeda dan banyak artikel tentang room service namun belum ada yang membahas tentang pelayanan *soup of the day* maka penulis tertarik membahas tentang pelayanan *soup of the day* dengan judul Pelayanan *Soup of The Day* oleh Pramusaji pada Room Service di Hilton Bali Resort.

## **B. Rumusan Masalah**

Bedasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam proposal berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan *Soup of The Day* oleh Pramusaji pada Room Service di Hilton Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala-kendala dalam Pelayanan *Soup of the day* oleh Pramusaji pada Room Service di Hilton Bali Resort?

## **C. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan *Soup of the Day* oleh Pramusaji pada Room Service Di Hilton Bali Resort" adalah sebagai berikut.

- a. Menjelaskan pelayanan *Soup of the day* oleh Pramusaji pada Room Service di Hilton Bali Resort
- b. Mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji saat pelayanan *Soup of the day* oleh Pramusaji pada Room Service di Hilton Bali Resort

#### D. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat kelulusan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta dapat meningkatkan wawasan dan kemampuan mahasiswa di bidang pelayanan *room service*.
- 2) Menguasai cara melakukan pelayanan *Soup of the day* yang tepat dan dapat memberikan kepuasan kepada tamu.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai materi untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca tentang pelayanan *room service* oleh pramusaji khususnya pelayanan *soup of the day*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *Soup of the day* oleh Pramusaji di Room Service.
- 3) Menjadikan pembandingan bagi mahasiswa dan dosen untuk menyusun dan mengembangkan ide dalam penulisan tugas akhir.

c. Perusahaan Hilton Bali Resort / *Soup of the day*

- 1) Sebagai referensi untuk mengembangkan *standar operasional prosedur* yang di buat, agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal dari sebelumnya.

- 2) Dapat mengambil keputusan yang tepat berdasarkan hambatan yang terjadi ketika saat menangani tamu.

## **E. Metode Penulisan**

### **1. Metode Pengumpulan Data**

Metode dalam memperoleh data seperti metode observasi, wawancara maupun studi pustaka.

#### **a. Observasi**

Menurut Hasanah, Observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta (Massavitri, 2024). Observasi yang penulis lakukan dalam rangka mengumpulkan data yang ada selama penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dengan cara mengamati, mencatat dan memahami data yang diperlukan berhubungan dengan pelayanan *Soup of the day* oleh Pramusaji pada Room Service di Hilton Bali Resort.

#### **b. Wawancara**

Menurut Sugiyono, Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Prawiyogi et al., 2021). Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis secara langsung mewawancarai informan. Dengan penggunaan teknik wawancara ini penulis mampu mendapatkan jawaban yang lebih rinci dan jelas. Penulis bisa menanyakan secara langsung kepada *staff room service* dan *room service Manager* (I Made Widiawan) dengan menggunakan teknik catat,

khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan *Soup of the day* oleh Pramusaji pada Room Service di Hilton Bali Resort.

c. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono, Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Massavitri, 2024). Dalam penulisan Tugas akhir ini pengumpulan data melalui studi pustaka penulis menggunakan jurnal jurnal dan Tugas akhir sebagai refrensi. Tugas Akhir akan semakin jelas jika didukung dengan dokumentasi atau karya tulis akademik yang ada.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut Sugiyono, Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengkoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Massavitri, 2024). Dalam penyusunan tugas akhir ini Penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu metode yang digunakan untuk menjelaskan atau mendiskripsikan pelayanan *soup of the day* oleh pramusaji di *Room Service* Hilton Bali Resort yang di peroleh dari hasil wawancara, pengamatan dan studi pustaka



POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan Soup Of The Day memiliki 3 tahapan yang terdiri dari:

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan tahap area kerja. Dalam tahap persiapan seorang pramusaji harus memperhatikan kebersihan diri dari ujung rambut hingga ujung kaki, sedangkan tahap area kerja terdapat beberapa hal yang harus dikerjakan antara lain: *set up trolley*, dan mempersiapkan peralatan

b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan tahapan yang paling penting dilakukan oleh pramusaji, karena dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, seorang pramusaji harus memberikan pelayanan dengan cepat, sigap dan tepat tanpa mengurangi sopan santun sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Meliputi melayani pemesanan makanan kepada tamu, mengkonfirmasi pesanan tamu, mempersiapkan pesanan tamu serta melakukan clear up service.

c. Tahap Akhir

Tahap akhir room service adalah proses pengambilan kembali

peralatan makan dan evaluasi layanan, yang biasanya melibatkan beberapa poin berikut: clear up service, pelaporan dan pencatatan, Kembali ke pantry dan pembersihan.

## 2. Kendala dan Solusi

- a. Datangnya tamu banyak dari Jepang dan India sehingga menyebabkan miskomunikasi dan kesulitan dalam menyampaikan informasi solusinya adalah dengan meminta bantuan ke hostes dan juga menggunakan aplikasi penerjemah.
- b. Gangguan pada sistem operasional sehingga pembayaran melalui EDC tidak bisa dilakukan, untuk mengatasi kendala ini, pramusaji dapat mengulang pembayaran di kamar.
- c. Kekurangan peralatan, Untuk mengatasi kendala ini pramusaji berkordinasi dengan *housekeeping* untuk memeriksa ketersediaan peralatan makan di *pantry*. Dan juga melakukan perencanaan stok peralatan makan berdasarkan jumlah tamu sesuai season.

## B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan kepada pramusaji untuk lebih meningkatkan pelayanan *soup of the day* di Hilton Bali Resort.

### 1. Memberikan pelatihan Bahasa

Mengingat tamu yang datang banyak dari Jepang dan India sehingga pramusaji sebaiknya diberikan pelatihan bahasa asing seperti bahasa Jepang, India dan lainnya secara bertahap sehingga dapat melancarkan pelayanan dan komunikasi antara pramusaji dengan tamu

2. Menggunakan sistem dan teknologi yang handal.

Manajemen hotel harus memiliki sistem yang stabil dan rutin update sistem untuk memperbaiki *bug* dan meningkatkan kinerja.

3. Melakukan sistem inventory barang. Manajemen hotel harus melakukan inventory barang rusak dan kurang sehingga tidak mengganggu operasional hotel dalam menggunakan barang atau dalam operasional kekurangan baran, dan juga menambah atau membeli perlalatan yang kurang sesuai jumlah tamu yang biasanya datang.



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti. (2018). *Doctoral dissertation, Universitas Muhamadiyah Semarang. Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi Tingkat Kecukupan Energi Dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang.*
- Armaniah; Heny & dkk. (2019). *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tanggerang Vol. 2. Jakarta Bina Sarana Informatika Jakarta , 2.*
- Chair & Pramudia. (2017). Pengertian Hotel. *Jurnal Kajian Pariwisata, 2(1).* <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Hendriyati, L., Krestanto, H., & Ismawan, A. T. (2023). Tanggapan terhadap service quality dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan waiter/ss di nostimo resto hotel horaios malioboro yogyakarta. *Jurnal Nusantara, 6(1), 1–9.*
- Kasmir, D. (2017). *Customer Services Excellent. Depok: Raja Grafindo Persada.*
- Massavitri. (2024). Pelayanan Izakaya Journey All You Can Eat Experience oleh Pramusaji Izakaya By Oku di The Apurva. In *Politeknik Negeri Bali.*
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional. Surabaya: Paramita.*
- Pariwisata ekonomi. (2015). *PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI DI SALSAL VERDE RESTAURANT GRAND HYATT BALI (082144862276).*
- Prakoso. (2017a). Klasifikasi Hotel. *Jurnal Kajian Pariwisata, 2(1).* <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Prakoso. (2017b). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata, 2(1).* <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Priansa. (2017 C.E.). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran. *Jurnal Pariwisata Indonesia, 15(2), 60–66.*
- Purwaningrum, H., & Syamsu, M. (2021). *Hospitality Industry. Insan Cendekia Mandiri.*

- Sinaga. (2018). *PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI DI SALSA VERDE RESTAURANT GRAND HYATT BALI* (082144862276).
- Tambunan, I. B., & Pardede, Y. N. (2022). TINJAUAN TENTANG PENGETAHUAN PRAMUSAJI TERHADAP MENU DI JADE RESTORAN JW MARRIOTT HOTEL MEDAN. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 2(2), 264–269.
- Tjiptono. (2015). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- Wulansari, & Hakim. (2019). USAHA FOOD AND BEVERAGE PRODUCTDALAM MENINGKATKAN REVENUE DI GRANDPURI SARON BOUTIQUEHOTEL YOGYAKARTA. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 4, Issue 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/27>



POLITEKNIK NEGERI BALI