

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN MANDAPA DULANG OLEH  
WAITER/WAITRESS AMBAR UBUD BAR  
DI MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
2025**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN MANDAPA DULANG OLEH  
WAITER/WAITRESS AMBAR UBUD BAR  
DI MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN MANDAPA DULANG OLEH WAITER/WAITRESS AMBAR UBUD BAR DI MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE**

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



**Ni Kadek Indah  
NIM 2215823238**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
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 *Afternoon Tea* oleh *Waiter/waitress* Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh kendala dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, kendala 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 Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

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

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir.
6. Ni Luh Eka Armoni, SE, M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
7. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam tugas akhir ini.
8. Bapak Jake Tito Ryan Widi Nugroho, selaku Learning and Quality Manager Mandapa a Ritz Carlton Reserve yang telah memberikan izin untuk pengambilan data di Hotel.
9. Seluruh staff Mandapa a Ritz Carlton Reserve yang memberikan bimbingan dan pengarahan yang telah memberikan data dan informasi berkaitan dengan penyusunan tugas akhir.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. I Wayan Dunung dan Ni Made Mundri, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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.

Gianyar, Juni 2025

POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## 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>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....</b>	<b>vii</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>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penulisan .....	5
D. Manfaat Penulisan .....	5
E. Metode Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Hotel .....	8
B. Restoran.....	11
C. Menu.....	13
D. <i>Waiter/waitress</i> .....	15
E. Pelayanan.....	16
F. Afternoon tea .....	19
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Mandapa a Ritz Carlton Reserve .....	24
C. Struktur Organisasi.....	32

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Pelayanan <i>Afternoon tea</i> oleh <i>Waiter/waitress</i> Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve .....	35
B. Kendala dan Cara Mengatasi Pelayanan .....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
A. Simpulan.....	52
B. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

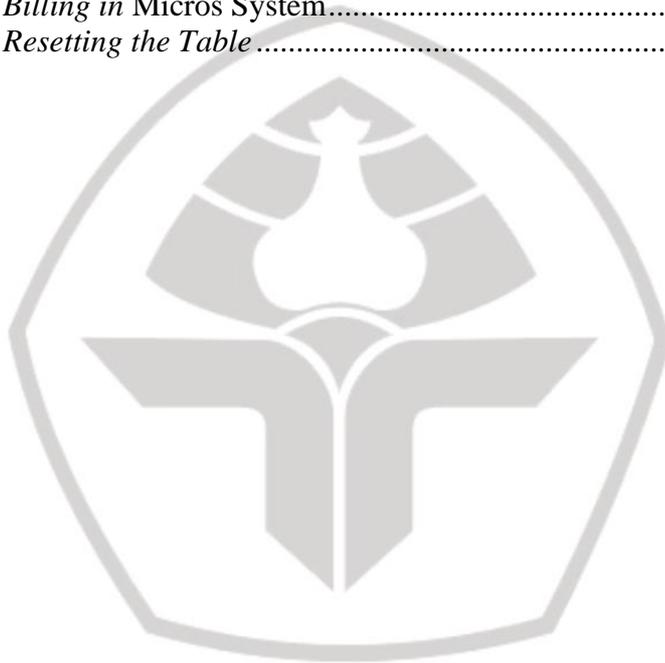
Tabel 3. 1 Jenis kamar Mandapa a Ritz Carlton Reserve .....	28
---	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Mandapa a Ritz Carlton Reserve .....	22
Gambar 3. 2 Ambar Ubud Bar .....	30
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	33
Gambar 4. 1 Standar <i>Grooming</i> di Ambar Ubud Bar .....	38
Gambar 4. 2 Melipat <i>Napkin</i> .....	39
Gambar 4. 3 Membuat <i>oshibori</i> .....	39
Gambar 4. 4 <i>Set up garden area</i> .....	40
Gambar 4. 5 <i>Set Up Table Restaurant</i> .....	40
Gambar 4. 6 Menu <i>Afternoon Tea</i> .....	43
Gambar 4. 7 <i>Captain Order</i> .....	44
Gambar 4. 8 <i>Input Captain Order to Micros System</i> .....	45
Gambar 4. 9 <i>Serving Drink</i> .....	46
Gambar 4. 10 <i>Serving Food</i> .....	47
Gambar 4. 11 <i>Billing in Micros System</i> .....	48
Gambar 4. 12 <i>Resetting the Table</i> .....	49



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	56
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara .....	57
Lampiran 3 Dokumentasi Afternoon Tea .....	58
Lampiran 4 Struktur Organisasi Mandapa a Ritz Carlton Reserve.....	59



POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata yang terkenal dengan keindahan alam dan keberagaman budaya yang menjadikan Bali sebagai destinasi pariwisata yang ramai dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Tidak hanya itu, Bali juga terkenal akan keramah-tamahan masyarakat serta adat istiadatnya. Salah satu objek wisata yang ramai dikunjungi oleh wisatawan yang datang ke Bali yaitu Ubud. Ubud merupakan salah satu kecamatan yang berada di kabupaten Gianyar dan identik dengan seni, budaya, dan keindahan alam pedesaan yang menjadikan Ubud banyak diminati oleh para wisatawan. Maka dari itu untuk menunjang kenyamanan para wisatawan yang datang ke ubud, pemerintah swasta menyediakan sarana akomodasi dan fasilitas pendukung lainnya. Salah satu sarana akomodasi yang disiapkan ialah hotel.

Hotel merupakan sarana dan prasarana pariwisata yang paling banyak dibutuhkan wisatawan, karena selain menyediakan akomodasi, hotel juga menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Salah satu sarana akomodasi yang terletak di kawasan ubud yaitu Mandapa, a Ritz Carlton Reserve. Mandapa, a Ritz Carlton Reserve merupakan *resort* yang terletak di Jl. Raya Kedewatan, Kecamatan Ubud. Kabupaten Gianyar. Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve merupakan salah satu brand dari The Ritz-Carlton dimana merupakan salah

satu perusahaan dari Marriott International. Ritz-Carlton Reserve berada tepat di bawah The Ritz-Carlton namun memiliki ciri – ciri dan konsep yang berbeda.

Mandapa a Ritz Carlton Reserve mempunyai berbagai departemen, seperti *Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Personalia/HRD Department, Accounting Department* dan *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang bertanggung jawab atas penyediaan makanan dan minuman bagi tamu. Departemen ini memiliki peran penting karena tidak hanya mendukung kenyamanan tamu, tetapi juga menjadi salah satu sumber pendapatan utama bagi hotel. Mandapa a Ritz Carlton Reserve memiliki tiga (3) restoran yaitu, Kubu Restaurant yang memiliki konsep *fine dining restaurant* dan terletak di tepi Sungai Ayung yang menyediakan masakan Mediterania dan Eropa. Selanjutnya yaitu Sawah Terrace Restaurant merupakan *all day dining restaurant* yang menyediakan masakan tradisional Bali, Indonesia, Asia dan Internasional. Ambar Ubud Bar merupakan restoran di area terbuka di atas tebing sehingga menjadi tempat ideal untuk menikmati *sunset* dan juga terdapat *live jazz music* dari pukul 18.20 sampai 21.20. Tempat ini menghadirkan *Japanese cuisine* dan melayani *afternoon tea* di siang hari.

*Afternoon tea* merupakan tradisi minum teh yang berasal dari Inggris yang ditawarkan Mandapa a Ritz Carlton Reserve kepada tamu yang menginap maupun tidak menginap dan hanya bisa dinikmati dari pukul 14.00 WITA sampai pukul 17.00 WITA di *outlet* Ambar Ubud Bar Mandapa a Ritz Carlron Reserve. Pada Ambar Ubud Bar tamu dapat menikmati teh dan kopi, serta beragam pilihan menu

seperti makanan manis dan gurih. Menu makanan gurih yang disediakan seperti *beef teriyaki, crispy prawn, salmon sando, chicken yakitori*. Makanan manis yang tersedia di menu seperti *sakura strawberry tart, matcha tiramisu, pumpkin crème brulee, merengue yuzu pavlova* dan *black sesame cheese cake*. Keunikan pada Ambar Ubud Bar terletak pada penyajian makanannya, yaitu makanan gurih maupun manis diletakkan di atas *dulang kayu* yang merupakan wadah khas tradisional Bali yang menciptakan nuansa autentik dan estetika yang khas sehingga dapat menarik perhatian tamu.

Ambar Ubud Bar juga memiliki minuman khas yaitu *loloh*. *Loloh* adalah minuman tradisional khas Bali yang terbuat dari berbagai jenis rempah-rempah, daun-daunan dan bahan alami lainnya yang dipercaya memiliki khasiat kesehatan. Menu *loloh* ada empat (4) macam yaitu *loloh kepiduh, loloh kayumanis, loloh beluntas* dan *loloh kecemcem*. Menu *loloh* menjadi pilihan menu minuman tambahan di Ambar Ubud Bar, sehingga tamu dapat memiliki pengalaman *afternoon tea* yang berbeda.

Terkait dengan penulisan Tugas Akhir ini, ada beberapa tulisan tugas akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang berkaitan dengan *afternoon tea*, namun memiliki beberapa bagian yang berbeda. Tulisan pertama yang disusun oleh I Made Hari Wiguna (Wiguna, 2024) dengan judul “Pelayanan *Floating Afternoon Tea* oleh Pramusaji Rimba di Ayana Resort and Spa Bali”, layanan *afternoon tea* dilakukan dengan cara menyajikan *tea* diatas *tray floating* yang dilakukan di atas kolam renang. Pada Tugas akhir kedua dibahas oleh I Kadek Dwi Putra Antika (Antika, 2023) yang berjudul “*Sequences of Service Afternoon Tea* oleh

*Waiter/Waitress The Bar di Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali*”, membahas urutan dan tata cara pelayanan *afternoon tea* sesuai dengan standar operasional yang berlaku di hotel tersebut, *afternoon tea* disajikan dengan *chinaware* di atas meja makan. Layanan *afternoon tea* pada Ambar Ubud Bar memiliki perbedaan dengan tugas akhir sebelumnya yaitu pada penyajiannya disajikan dengan *chinaware* untuk minumannya dan dulang kayu sebagai tempat makanannya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul Pelayanan Mandapa Dulang oleh *Waiter/Waitress* Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve karena pelayanan *afternoon tea* memiliki keunikan tersendiri dalam menciptakan kepuasan tamu yang dapat dilihat dari segi menu, penyajian *afternoon tea*, dan tampilan makanan sewaktu dihidangkan. Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan mengenai cara pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* serta mengetahui Solusi dari kendala-kendala yang dihadapi.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana pelayanan *Afternoon tea* di Ambar Ubud Bar?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan *Afternoon tea* di Ambar Ubud Bar dan bagaimana cara mengatasinya?

### C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang diperoleh dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *afternoon tea* oleh *Waiter/waitress* Ambar Ubud Bar di Mandapa a ritz Carlton Reserve adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan prosedur pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *afternoon tea* beserta cara mengatasinya di Ambar Ubud Ba

### D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *afternoon tea* oleh *Waiter/waitress* Ambar Ubud Bar di Mandapa a ritz Carlton Reserve adalah sebagai berikut:

- 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
  - 2) Dengan adanya penulisan tugas akhir ini, mahasiswa diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan kemampuan di bidang *Food and Beverage Service*.
  - 3) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*
- 2) Mengetahui kemampuan dan *skill* mahasiswa yang didapatkan di industri dan juga dapat menjadi tolak ukur kemampuan mahasiswa.

c. Perusahaan Mandapa a Ritz Carlton Reserve

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *afternoon tea* oleh waiter/waitress Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve.
- 2) Sebagai bahan evaluasi peraturan yang harus dibuat.

**E. Metode Penulisan**

Dalam pembuatan Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan *afternoon tea* oleh waiter/waitress Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve, metode yang digunakan adalah:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang relevan dengan tujuan penelitian atau kajian tertentu. Metode pengumpulan data yang dilakukan seperti:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan

cara mengamati berpartisipasi secara langsung terhadap objek atau aktivitas tertentu, yang bertujuan untuk memperoleh data yang faktual dan relevan khususnya pada pelayanan *afternoon tea* oleh waiter/waitress Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dengan narasumber (*manager, supervisor, staff/ server*) untuk mendapatkan informasi secara lisan mengenai pelayanan *afternoon tea* oleh waiter/waitress Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve.

c. Studi Pustaka

Metode studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji, membaca dan menganalisis berbagai sumber tertulis seperti buku, artikel, jurnal ilmiah, dokumen resmi, atau laporan penelitian yang relevan dengan pelayanan *afternoon tea* oleh waiter/waitress Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penyusunan tugas akhir ini metode analisis data yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif yang merupakan metode analisis data dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan data-data yang telah didapatkan berkaitan dengan pelayanan *afternoon tea* oleh waiter/waitress Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve. Metode penyajian hasil analisis data yang penulis gunakan dijabarkan dalam bentuk deskripsi disertai dengan bentuk table dan gambar.

meminimalisir adanya *miscommunication*. Melalui upaya-upaya tersebut, komunikasi antara *waiter/waitress* dan tamu dapat tersampaikan sehingga pelayanan *afternoon tea* tetap berjalan dengan lancar, profesional dan nyaman.



POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/waitress* Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve dapat penulis simpulkan bahwa dalam pelayanan *afternoon tea* memiliki keunikan tersendiri yang dapat menciptakan kepuasan tamu dalam menikmati hidangan *afternoon tea*. Berdasarkan hasil penyusunan tugas akhir ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/waitress* Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve

Dalam melayani *afternoon tea* seorang *waiter/waitress* wajib memahami tahapan yang harus dilakukan guna menunjang kelancaran operasional, mulai dari tahap persiapan sampai dengan tahap akhir. Tahap persiapan yang paling penting dilakukan adalah pada tahap persiapan diri (*personal grooming*) karena dapat menciptakan kesan positif dan meningkatkan kenyamanan selama proses pelayanan. Pada tahap pelayanan, hal yang wajib *waiter/waitress* lakukan adalah menanyakan dan memastikan kembali *allergic* tamu. Hal ini tidak boleh dilewatkan karena menyangkut kesehatan tamu dan berdampak pada keselamatan tamu. Pada tahap akhir yang harus diperhatikan adalah mengecek kembali kebersihan area restoran dan mempersiapkan layanan makan malam (*dinner*). Selain ketiga tahap tersebut, seorang *waiter/waitress* harus menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Ambar Ubud Bar, agar dapat

meningkatkan pelayanan kepada tamu sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## 2. Kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/waitress* Ambar Ubud Bar di Mandapa a Ritz Carlton Reserve

Pada berlangsungnya pelayanan *afternoon tea*, adapun kendala yang *waiter/waitress* hadapi antara lain:

- a. Terbatasnya jumlah peralatan dan kesulitan komunikasi antar tamu dan *waiter/waitress*.

Terbatasnya jumlah peralatan seperti *tea pot* yang disebabkan oleh grup beserta tamu lainnya yang datang diwaktu bersamaan. Solusi mengenai kendala yang terjadi yaitu *tea pot* langsung dicuci di area bar untuk menghindari pencucian terlalu lama karena tertumpuk di bagian *steward* dan kendala kesulitan komunikasi antara tamu dan *waiter/waitress* yang terjadi karena tamu yang datang berasal dari berbagai negara dengan latar belakang yang berbeda. Cara mengatasi kendala yang terjadi yaitu dengan menggunakan google terjemahan selama berkomunikasi atau meminta bantuan kepada rekan kerja yang lebih menguasai bahasa tamu.

### **B. Saran**

Adapun saran yang penulis sampaikan guna menunjang kelancaran *afternoon tea* di Ambar Ubud Bar adalah, melakukan penambahan jumlah peralatan khususnya *tea pot* untuk mengantisipasi kekurangan peralatan dan menyediakan menu khusus dengan bahasa asing lainnya, terutama bagi tamu yang memiliki keterbatasan bahasa untuk mengantisipasi adanya *miscommunication* dalam pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antika, I. K. D. P. (2023). *Sequences Of Service Afternoon Tea Oleh Waiter/waitress The Bar Di The Mulia , Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali*.
- Hadi. (2022). Peran Staf Reservasi Dalam Mengatasi Bouble Booking Di XYZ Hotel & Resort. *Politeknik Negeri Lampung*, 14(2), 6–7. <Http://Landing.Adobe.Com/En/Sea/Products/Acrobat/69210-May-Prospects.Html?Trackingid=KTKAA>
- Hapsara, V., & Daniel Prasetyo, C. (2023). Implementasi Rotasi Menu Makanan Indonesia Pada Mata Kuliah Pengolahan Makanan Dasar. *Journal Of Management And Social Sciences*, 2(1), 91–100.
- Latif, & Nurkholis. (2023). Tugas Dan Tanggung Jawab Waiter/waitress Dan Waitress Di Restoran Seafood DCOST Blok M Square Jakarta. *Jurnal Pesona Hospitality*, 16(1), 35–42.
- Lesmono, R. (2024). *Definisi Hotel Menurut Para Ahli*. Redasamudera.Id. <Https://Redasamudera.Id/Definisi-Hotel-Menurut-Para-Ahli/>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <Https://Jurnal.Akparda.Ac.Id/Index.Php/Jurnalnusantara/Article/View/32>
- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). Kualitas Pelayanan Waiter/waitress Dan Waitrees Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seruni Coffee Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 5(2), 6–12. <Http://Jurnal.Akparda.Ac.Id/Index.Php/Nusantara/Article/View/27%0Ahttps://Jurnal.Akparda.Ac.Id/Index.Php/Nusantara/Article/Download/27/31>
- Oka, D. Dan W. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional (Paramita (Ed.))*.
- Oka, & Winia. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Paramita.
- Prakoso. (2017). Definisi Hotel. <Https://Digilib.Ars.Ac.Id/Index.Php?P=Fstream-Pdf&Fid=6128&Bid=5893>, 7–21. Digilib.Ars.Ac.Id
- Putra, I. B. W. D., Astina, M. A., Putra, I. B. W. D., & Arnawa, I. G. M. S. (2023). Analisis Strategi Menu Engineering Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(6), 1444–1457. <Https://Doi.Org/10.22334/Paris.V2i6.464>
- Ridho Sulistya, A. (N.D.). *Sejarah Jamuan Minum Teh Di Inggris Yang Perlu Diketahui*. 2024. Retrieved January 28, 2025, From

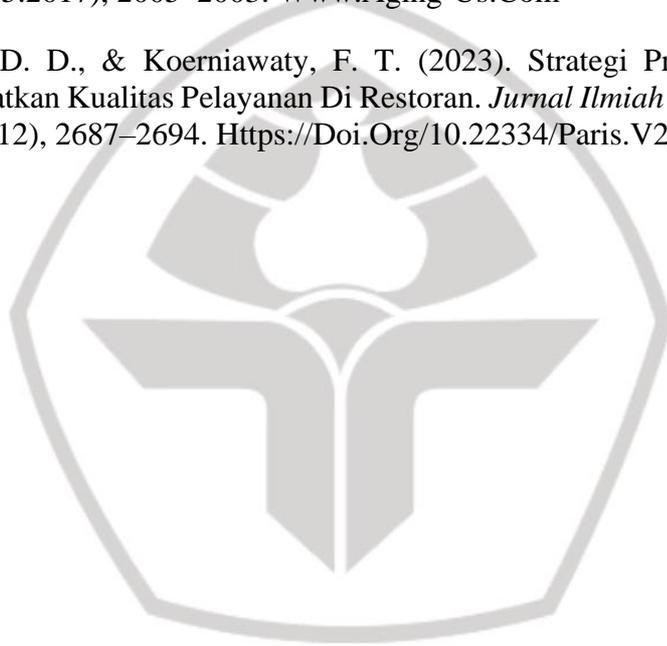
<https://www.tempo.co/gaya-hidup/sejarah-jamuan-minum-teh-di-inggris-yang-perlu-diketahui-1162345>

Suardana, I. K. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 1–12. <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/13>

Wiguna, I. M. H. (2024). *Tugas Akhir Pelayanan Floating Afternoon Tea Oleh Pramusaji Rimba Di Ayana Resort And Spa Bali*.

Williandani, M., Tambunan, I. B., & Gaol, R. N. L. (2022). Tinjauan Tentang Tugas Dan Tanggung Jawab Greeter Pada Restoran Nangroe Saka Hotel Medan. 9, 7787(8.5.2017), 2005–2003. [www.Aging-Us.Com](http://www.aging-us.com)

Yanti, N. K. D. D., & Koerniawaty, F. T. (2023). Strategi Pramusaji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(12), 2687–2694. <https://doi.org/10.22334/Paris.V2i12.671>



POLITEKNIK NEGERI BALI