

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/WAITRESS
DI TANADEWA RESORT UBUD BALI BY CROSS
COLLECTION



POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/WAITRESS
DI TANADEWA RESORT UBUD BALI BY CROSS
COLLECTION



POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/WAITRESS DI TANADEWA RESORT UBUD BALI BY CROSS COLLECTION

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan Pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter/Waitress* Di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter/Waitress* Di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik inii, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih 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 D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III 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 Tugas Akhir ini
6. Dr. I Ketut Suja, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Ni Luh Putu Utami selaku *Human Resource Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection untuk mendukung penulisan pedoman Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Staf Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan pedoman Tugas Akhir ini.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

11. I Ketut Suardita dan Ni Ketut Wiwik Widianari kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan pedoman 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.

Gianyar, 4 Juli 2025

Penulis

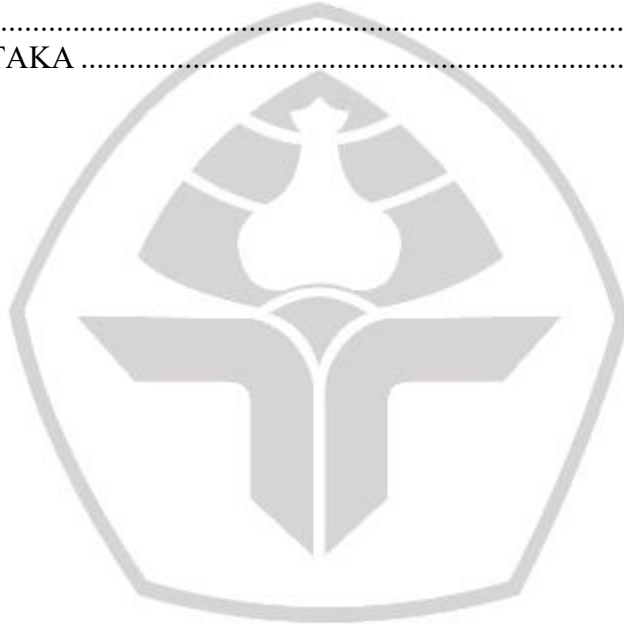


POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	1
TUGAS AKHIR.....	2
TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
1. Tujuan.....	4
2. Manfaat.....	4
D. Metode Penulisan.....	6
1. Metode Pengumpulan Data.....	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. <i>Food and Beverage Department</i>	13
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	13
C. <i>Food and Beverage Service</i>	14
1. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	14
D. Restoran	15
1. Pengertian Restoran	15
2. Pengertian pelayanan	16
3. <i>Room service</i>	17
4. Pengertian <i>Waiter/Waitress</i>	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi dan Sejarah Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection.....	20
1. Lokasi Hotel.....	20

2. Sejarah Hotel	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection	23
1. Usaha	23
2. Fasilitas	26
C. Struktur Organisasi	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Pelayanan Room service Oleh Waiter/Waitress di Tanarasa Restaurant	40
B. Hambatan yang dihadapi serta cara mengatasi oleh <i>waiter/waitress</i> dalam pelayanan <i>room service</i>	53
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	23
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar	24
Tabel 3. 3 Venue	25
Tabel 3. 4 Jenis-jenis Spa Treatment	26



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection.....	20
Gambar 3. 2 Profil hotel Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection	21
Gambar 3. 3 Sky Suite Room.....	27
Gambar 3. 4 Courtyard Pool Villa	27
Gambar 3. 5 Tanadewa Suite	28
Gambar 3. 6 Tanadewa Grand Suite	28
Gambar 3. 7 Tanarasa Restaurant	29
Gambar 3. 8 Poolside Bar	29
Gambar 3. 9 Sky Terrace	30
Gambar 3. 10 Swimming Pool	30
Gambar 3. 11 Tanatemu	31
Gambar 3. 12 Board Room	31
Gambar 3. 13 Gym.....	32
Gambar 3. 14 Tanaspa	32
Gambar 3. 15 Library.....	33
Gambar 3. 16 Yoga Hut	33
Gambar 3. 17 Gift Shop	34
Gambar 3. 18 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Departement	35
Gambar 4. 1 Penampilan <i>waiter/waitress</i>	41
Gambar 4. 2 Peralatan <i>Room Service</i>	44
Gambar 4. 3 Menerima <i>Room Service</i> melalui telepon	45
Gambar 4. 4 Memasukkan Pesanan ke <i>System VHP</i>	46
Gambar 4. 5 Tampilan aplikasi Handigo	48
Gambar 4. 6 Pengantaran Pesanan Ke Kamar	50

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Menerima room service melalui telepon	61
Lampiran 2 Memasukan pesanan ke dalam system VHP	61
Lampiran 3 Pengantaran pesanan ke kamar tamu	61
Lampiran 4 Struktur Organisasi Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection	62



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection adalah Hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan Padang Getas, Banjar Kengetan, Singakerta Ubud, Kabupaten Gianyar. Hotel ini dibangun dengan konsep yang sangat memperhatikan unsur budaya Bali. Nama "Tanadewa" berasal dari gabungan dua kata dalam bahasa Sansekerta, yaitu "Tana" yang berarti tanah dan "Dewa" yang berarti Tuhan atau manifestasi Tuhan dalam agama Hindu. Secara keseluruhan, "Tanadewa" dapat diartikan sebagai "Tanah Para Dewa," yang mencerminkan filosofi Bali sebagai pulau yang penuh dengan tempat pemujaan Tuhan, dikenal sebagai Pulau Seribu Pura, Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection menyediakan berbagai macam fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu yang datang. Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection memiliki *meeting room* yang bernama Tanatemu, *yoga hut*, *spa* yang bernama (tanaspa) dan *gym*. Selain itu Tanadewa juga memiliki fasilitas yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman yaitu *Restaurant* dan *bar*. Untuk menunjang dan memperlancar operasional di Tanadewa Resort & Spa Ubud terdapat beberapa departemen yaitu, *Human Resources Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Engineering Department*, dan *Food and Beverage Departement*.

Food and Beverage Department dibagi menjadi dua bagian yaitu, *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product*

merupakan departemen yang bertanggung jawab pada penyediaan makanan sedangkan *Food & Beverage Service* mencakup seluruh proses yang terkait dengan pelayanan makanan dan minuman, mulai dari menerima pesanan, penyajian, hingga pembayaran. *Food & Beverage Service* merupakan bagian penting dari pelayanan hotel karena keberhasilan operasional *Food & Beverage* dapat mempengaruhi kepuasan tamu dan reputasi hotel. Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection memiliki 3 outlets *Food & Beverage Service* yaitu, *Sky Terrace*, *Pool Bar* Dan *Tanarasa Restaurant*, yang dikelola secara profesional dengan staf yang terlatih dan berpengalaman. Tugas dan tanggung jawab dalam *Food & Beverage Service* dapat beragam, tergantung pada posisi dan tanggung jawab masing-masing *staff*. *Staff* yang bertugas pada departemen ini adalah *Waiter/waitress*, *Waiter/waitress* adalah pramusaji baik itu pria maupun wanita yang menyajikan makanan dan minuman kepada tamu.

Salah satu pelayanan yang ada di *food & beverage service* adalah *Room service*. *Room service* merupakan salah satu layanan hotel yang memungkinkan tamu untuk memesan makanan atau minuman dari kamar mereka. Dalam layanan *room service*, tamu dapat memesan makanan atau minuman dari daftar menu yang tersedia atau dari aplikasi (*Handigo*) yang sudah disediakan oleh Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection, dan meminta agar makanan atau minuman tersebut diantar ke kamar mereka, pelayanan *Room Service* yang disediakan oleh Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection memiliki keunikan dimana layanan ini memungkinkan tamu untuk memesan menu *Babi Guling* satu hari sebelum *Check-In*. Selain itu, tamu bebas memesan makan dan minum berapa pun

jumlah yang mereka inginkan tanpa dikenakan biaya tambahan terhadap proses pengantaran makanan dan minuman. Pelayanan *room service* sangat penting karena memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi tamu hotel yang membutuhkan makanan atau minuman tanpa harus keluar dari kamar hotel mereka, memberikan privasi kepada tamu saat menikmati makanannya. Namun, terdapat kekurangan dimana layanan *room service* tidak melayani selama 24 jam, kendala tersebut dimitigasi dengan cara menghimbau atau menginformasikan kepada tamu ketika melakukan proses *Check In* dan ketika mengantarkan pesanan *room service* kepada tamu.

Adapun tugas akhir yang menjadi pembanding adalah tugas akhir oleh Putu & Kartika, (2024) dengan judul “Pelayanan *Room service* Oleh *Waiter/waitress* di Alila Ubud Hotel” dan Bell & Lombok, (2024) dengan judul “Pelayanan *Room service* Oleh *Waiter* di Hotel Swiss-Bellcourt Lombok”. Pada kedua tugas akhir tersebut hanya fokus pada aspek pelayanan *room service* oleh *Waiter/waitress* tanpa membahas penggunaan teknologi dalam prosesnya. Berdasarkan hal ini, penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir berjudul “Pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter/Waitress* Di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection” dengan menambahkan penerapan teknologi, khususnya aplikasi Handigo, dalam mendukung pelayanan *room service*. Teknologi ini memungkinkan pemesanan digital yang efisien, meningkatkan komunikasi antara tamu dan *Waiter/waitress*, serta mempercepat proses pelayanan yang tidak dibahas dalam tugas akhir sebelumnya.

Penulis berharap Tugas Akhir ini mampu memberikan manfaat kepada pembaca dan mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan dan disiapkan

saat melakukan pelayanan *room service*, serta kendala atau hambatan saat melakukan pelayanan *room service*.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan Room Service Oleh *Waiter/Waitress* Di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh *waiter* atau *waitress* dalam melaksanakan pelayanan room service di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection, serta bagaimana cara mereka mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Room service Oleh *Waiter/Waitress* Di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan pelayanan *Room service* oleh *Waiter/Waitress* di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection.
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan *Room service* oleh *Waiter/Waitress* di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Bagi 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 menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *room service* oleh *Waiter/waitress* di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection.

b. Bagi 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 & Beverage Service*
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *Room service*.

c. Bagi Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection

- 1) Sebagai Bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan pada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *room service*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan pada saat melakukan pelayanan *room service*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis, terhadap gejala-gejala yang diteliti.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada pihak bersangkutan. Dalam pengumpulan data tugas akhir ini penulis melakukan tanya jawab kepada *Waiter/Waitress* di *Tanarasa Restaurant Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection* agar memperoleh data mengenai Pelayanan *Room service* Oleh *Waiter/Waitress* di *Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection*.

c. Studi Pustaka

Metode Studi Kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis dengan menguraikan data terlebih dahulu sehingga menemukan suatu permasalahan yang ada di lapangan kemudian dikaji berdasarkan teori yang ada. Penulis kemudian menganalisis data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan mendeskripsikan atau menggambarkan pelayanan *Room service* oleh *Waiter/Waitress* di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection.

Sedangkan penyajian analisis data dilakukan setelah data selesai dianalisis. Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode formal dan informal sesuai kebutuhan. Metode formal melibatkan penggunaan tanda baca, gambar, grafik untuk memperjelas informasi dan mempresentasikan data secara visual. Sementara itu metode informal melibatkan penggunaan kata-kata secara umum untuk menjelaskan temuan dan kesimpulan yang diperoleh dari analisis data.

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV mengenai pelayanan *room service* oleh *waiter/waitress* di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan dalam pelayanan *room service* mencakup kesiapan diri *waiter/waitress*, kelengkapan peralatan, serta proses penerimaan dan pencatatan pesanan. Persiapan diri yang meliputi kebersihan, kerapian penampilan, dan kedisiplinan, pemeriksaan menyeluruh terhadap peralatan seperti *tray*, *pocket cutleries*, dan *food cover*. Pada tahap ini juga dilakukan penerimaan pesanan melalui dua metode utama, yaitu sambungan telepon dan aplikasi digital Handigo.
2. Tahap pelaksanaan merupakan inti dari proses layanan *room service*, pengambilan pesanan hingga penyajian makanan ke kamar tamu. Pada tahap ini, *waiter/waitress* menjalankan tugas berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, pengantaran makanan secara tepat waktu, hingga penyambutan dan komunikasi dengan tamu.
3. Tahap akhir dalam layanan *room service* bertujuan untuk menyelesaikan pelayanan secara menyeluruh, melalui proses pengambilan kembali peralatan makan dan penyampaian ucapan terima kasih kepada tamu. memastikan seluruh peralatan dibawa dengan aman dan bersih. Tahapan ini menjadi

penutup interaksi yang juga menentukan kesan akhir tamu terhadap pelayanan hotel.

4. Hambatan dalam pelaksanaan *room service* antara lain meliputi cuaca hujan saat pengantaran makanan yang dapat mempengaruhi kehangatan makanan, kesalahan *waiter/waitress* dalam mencocokkan pesanan tamu karena tidak melakukan *repeat order*, serta tingginya volume pesanan dalam waktu bersamaan akibat banyaknya tamu yang melakukan pesanan. Hambatan tersebut dapat diatasi melalui penggunaan perlengkapan pelindung saat hujan, penerapan prosedur *repeat order* saat menerima pesanan, serta manajemen waktu dan koordinasi tim yang baik. Penerapan solusi yang tepat akan membantu menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

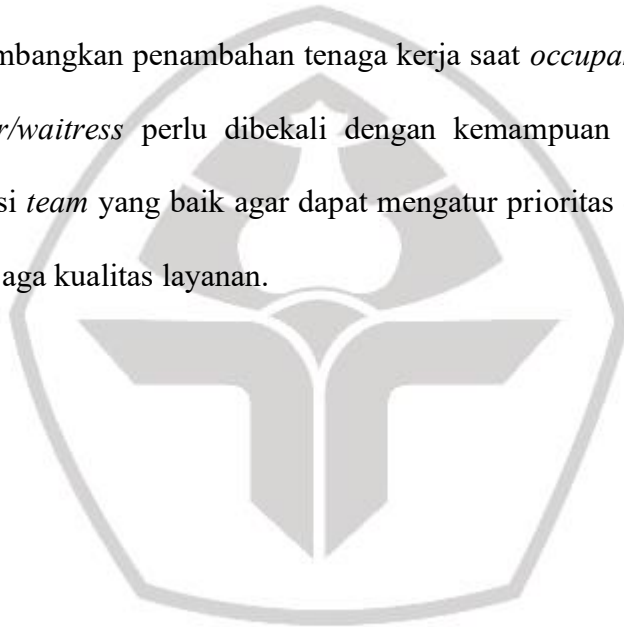
B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan agar pelayanan *room service* bisa berjalan lancar pada Tanarasa *Restaurant* di Tanadewa Resort Ubud Bali By Cross Collection adalah sebagai berikut :

1. Untuk meminimalisir dampak cuaca buruk, disarankan agar pihak hotel menyediakan perlengkapan pelindung, seperti jas hujan khusus bagi petugas, penambahan unit *buggy* khusus untuk *restaurant*, serta *hot box* untuk menjaga suhu makanan saat pengantaran ke area *villa* yang jauh dari *kitchen* utama. Selain itu, perlu dilakukan *briefing* rutin kepada *waiter/waitress* mengenai SOP khusus saat cuaca *extreme*.
2. Disarankan agar *waiter/waitress* selalu melakukan *repeat order* secara teliti kepada tamu saat *taking order*, khususnya untuk pesanan yang diterima

melalui telepon. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh detail pesanan termasuk jenis makanan, tingkat kematangan, bahan tambahan, dan jumlah item telah tercatat dengan benar. Dengan demikian, kesalahan yang disebabkan oleh petugas dapat diminimalisir dan kualitas pelayanan *room service* dapat lebih terjaga.

3. Untuk mengatasi lonjakan pesanan dalam waktu bersamaan, pihak manajemen sebaiknya menyusun sistem penjadwalan *shift* yang efektif dan mempertimbangkan penambahan tenaga kerja saat *occupancy* tinggi. Selain itu, *waiter/waitress* perlu dibekali dengan kemampuan *multitasking* dan komunikasi *team* yang baik agar dapat mengatur prioritas dengan cepat dan tetap menjaga kualitas layanan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Amorim, D., Jiménez-Caballero, J. L., & Almeida, P. (2020). The impact of performing arts festivals on tourism development: Analysis of participants' motivation, quality, satisfaction and loyalty. *Tourism and Management Studies*, 16(4), 45–57. <https://doi.org/10.18089/tms.2020.160404>
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal Emas*, 3(3), 217–230.
- Bell, S., & Lombok, H. (2024). *Tugas akhir pelayanan room service oleh waiter di swiss-bell hotel lombok*.
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*. Alfabeta.
- Gultom, H. C., Sakti, R. D. K., & Prabowo, H. (2021). Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Hotel Chanti Semarang. *Buletiin Bisnis & Manajemen*, 7(2), 118–125. <https://doi.org/10.47686/bbm.v7i2.410>
- Jayanti, S. M. D., & Muhammad, M. M. (2022). Analisis Kontribusi, Efektivitas dan Kenaikan Target Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2015–2019. *KALBISIANA Jurnal Sains, Bisnis ...*, 8(3), 3326–3338.
- Kartini, L. P., Adhyatma, P., & Priliani, N. L. D. (2024). Enhancing employee performance through strategic training: A study of the *Food and Beverage* kitchen department in five-star hotel in Nusa Dua. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(6), 2147–2161.
- Mularsari, A., & Farika, A. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Di Bidang Jasa Pelayanan Hotel Roosseno Plaza Jakarta Di Masa New Normal Era. *Turn Journal*, 2(April), 17–30.
- Nurfadilah, F., & Hadithya, R. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kualitas Pelayanan F&B pada Hotel Bintang Lima: Studi Empiris Di Grand Hotel Preanger. *Jurnal Bina Manajemen*, 13(1), 13–21.
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- Putu, N., & Kartika, L. (2024). *Tugas akhir pelayanan room service oleh waiter / waitress di alila ubud hotel*.
- Sinastriyo, S. G. (2024). Analisis Operasional Hotel Pada *Food and Beverage* Departement Section Kitchen di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta. *JURNAL NUSANTARA*, 7(2), 75–81.
- Softian, E. P., Putra, T., & Wulansari, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(2), 150–155. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i2.23372>
- Suardana, I. K., & Adjiananda Danu, A. (2021). Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron

- Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 4(2), 2597–5323.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di in Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.112>
- Wahongan, E. P. T., Dotulong, L. O. H., & Saerang, R. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Noongan. *Jurnal EMBA (Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi)*, 9(3), 41–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v9i3.34541>
- Zaky, M. (2025). PENGARUH KOMUNIKASI ANTARA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DAN KITCHEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL THE 101 AIRPORT JAKARTA CBC. *wisataMuh (Journal of Tourism)*, 3(2).



POLITEKNIK NEGERI BALI