

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TEPANKYAKI DINNER
OLEH WAITER/WAITRESS DI RIN RESTAURANT
CONRAD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Ginanti
NIM 2215823317**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TEPANKYAKI DINNER
OLEH WAITER/WAITRESS DI RIN RESTAURANT
CONRAD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Ginanti
NIM 2215823317**

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

TUGAS AKHIR
PELAYANAN TEPANKYAKI DINNER
OLEH WAITER/WAITRESS DI RIN RESTAURANT
CONRAD 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

Ni Made Ginanti
NIM 2215823317

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025



POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Tepanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress di Rin Restaurant Conrad Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Tepanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress di Rin Restaurant Conrad Bali 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 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

5. menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. 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.
7. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par. selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang telah membimbing, memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Ni Luh Putu Ariyanti, selaku Human Resource Manager di Conrad Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk memperoleh informasi dan data-data untuk Tugas Akhir ini.
10. Bapak Ridwan selaku Manager Rin Restaurant yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan memperoleh informasi terkait di Rin Restaurant untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
11. Staff Restaurant yang telah membantu membimbing penulis pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

13. Bapak I Wayan Gunawan dan Ibu Ni Made Tenik, 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, 18 Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	12
DAFTAR TABEL	14
DAFTAR GAMBAR	15
BAB I PENDAHULUAN	17
A. Latar Belakang	17
B. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan dan Manfaat	20
1. Tujuan	20
2. Manfaat	21
D. Metode Penulisan	22
1. Metode Pengumpulan Data	22
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	23
BAB II LANDASAN TEORI	24
A. Hotel	24
1. Pengertian Hotel	24
2. Klasifikasi Hotel	25
B. Pengertian Food and Beverage Departement	25
C. Restaurant	27
1. Pengertian restaurant	27
2. Klasifikasi Restaurant	28
D. Pengertian Waiter/Waitress	29
E. Menu	29
1. Pengertian Menu	29
2. Jenis-jenis Menu	30
F. Pelayanan	31
1. Pengertian pelayanan (<i>service</i>)	31
2. Jenis jenis pelayanan di <i>restaurant</i>	31
G. Pengertian Teppanyaki Dinner	32
1. Pengertian Tepanyaki	32
2. Pengertian Dinner	34
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	35
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	35
1. Lokasi Hotel	35
2. Sejarah Hotel	36
3. Struktur Organisasi Hotel	36
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	59
1. Usaha	59
BAB IV PEMBAHASAN	59
1. Tahap persiapan	60
a. Persiapan diri	64
b. Persiapan peralatan kerja yang akan digunakan	64
2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan	68
3. Tahap akhir kegiatan	68
4. Hambatan yang terjadi pada saat pelayanan Teppanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress di Rin Restaurant Conrad Bali	68

BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
A. Kesimpulan.....	24
A. Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN.....	<u>73</u>



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Daftar Harga Kamar	<u>37</u>
Table 3. 2 Daftar Harga Makanan Teppanyaki	<u>37</u>
Table 3. 3 Meeting Room.....	<u>37</u>
Table 3. 4 Room Facilities.....	<u>38</u>



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Logo Conrad Bali	<u>35</u>
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi Hotel	<u>54</u>
Gambar 3. 3	Struktur Organisasi Restaurant	<u>55</u>
Gambar 3. 4	Deluxe King Room	<u>39</u>
Gambar 3. 5	Deluxe King Lagoon Access	<u>39</u>
Gambar 3. 6	Deluxe Family Room	<u>40</u>
Gambar 3. 7	Deluxe Twin Room	<u>40</u>
Gambar 3. 8	Deluxe King Accessible	<u>40</u>
Gambar 3. 9	Deluxe King Pool	<u>41</u>
Gambar 3. 10	Deluxe Twin Pool	<u>42</u>
Gambar 3. 11	Deluxe King Ocean Front	<u>42</u>
Gambar 3. 12	Deluxe Twin Ocean Front	<u>43</u>
Gambar 3. 13	Conrad Suite Twin	<u>43</u>
Gambar 3. 14	King Ocean Front	<u>44</u>
Gambar 3. 15	King Lagoon Access Suite	<u>45</u>
Gambar 3. 16	Conrad Ocean Suite King	<u>46</u>
Gambar 3. 17	Conrad Pool Suite King	<u>46</u>
Gambar 3. 18	Conrad Pool Villa	<u>47</u>
Gambar 3. 19	Conrad Penthouse	<u>47</u>
Gambar 3. 20	Suku Restaurant	<u>48</u>
Gambar 3. 21	Rin Restaurant	<u>49</u>
Gambar 3. 22	East Lobby Lounge	<u>49</u>
Gambar 3. 23	Eight Degress	<u>50</u>
Gambar 3. 24	Azure Pool and Bar	<u>50</u>
Gambar 3. 25	Jiwa Spa	<u>51</u>
Gambar 3. 26	Jiwa Sense	<u>52</u>
Gambar 3. 27	Fitness Center	<u>52</u>
Gambar 4.1	Lipatan Napkin	<u>53</u>
Gambar 4. 2	Set Up Plate	<u>61</u>
Gambar 4. 3	Set Up Adjusting Cutleries	<u>62</u>
Gambar 4. 4	computer system Rin Restaurant	<u>62</u>
Gambar 4. 5	Bill Printer	<u>63</u>
Gambar 4. 6	Mesin EDC	<u>64</u>

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Teppanyaki Dinner	<u>77</u>
Lampiran 2 Foto Serving Minuman	<u>77</u>



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau yang berada di Indonesia yang kaya akan keindahan alam dan budayanya. Di era globalisasi ini pariwisata Bali sangat berpengaruh sebagai penghasil devisa Negara. Bali memiliki banyak kawasan wisata yang menarik seperti Kuta, Seminyak, Ubud, Jimbaran, Sanur, Canggu, Nusa Penida, Lovina, Kintamani, dan salah satunya Nusa Dua. Nusa Dua terletak di Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, di Nusa Dua ada beberapa Objek wisata seperti Pantai, Museum Pasifika, Bali Apollo Dive and Water Sport, Water Blow dan lainnya.

Di kawasan Nusa Dua terdapat banyak Akomodasi dengan standar mewah seperti Hotel Menurut Larasati (2016:3) dalam (Kirana 2019) Hotel adalah akomodasi yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta fasilitas lainnya disewakan untuk umum. Adapun beberapa hotel mewah yang ada di Nusa Dua yaitu The Mulia Resort, Grand Hyatt Bali, Sofitel Bali Nusa Dua, Melia Bali, Kempinski, The Ritz Carlton Bali, The Westin Resort Nusa Dua, dan salah satunya Conrad Bali.

Conrad Bali merupakan salah satu *luxury* hotel yang terletak di pesisir pantai di Nusa Dua, tepatnya di Jl. Pratama, Tanjung Benoa, Nusa Dua, memiliki 368 jumlah kamar dengan pemandangan laut, 3 *Restaurant*, 2 *Bar*, *gym*, *spa*, *meeting room*, dan lainnya. Ada beberapa *departement* yang dapat mendukung kegiatan operasional hotel yang ada di Conrad Bali antara lain: *Human Resource Departement*, *Accounting Departement*, *Sales and*

Marketing Departement, Finance Departement, Front Office Departement, Housekeeping Departement, Enginering Departement, Spa Departement, Security Departement dan Food and Beverage Departement.

Food and Beverage Departement dapat di bagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage Product* adalah departement yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menangani pengolahan makanan hingga siap dihidangkan ke tamu sedangkan, *Food and Beverage Service* adalah departement yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melayani tamu dari memasuki *restaurant* hingga meninggalkan *restaurant*. Restoran Menurut Bagyono (2017:65) dalam Kirana (2019) yaitu usaha jasa boga yang dikelola secara komersial, menyediakan pelayanan makan dan minum. Restoran yang berada di dalam sebuah hotel umumnya dikelola oleh hotel itu sendiri, dan manajemennya dibawah tanggung jawab departemen Food & Beverage. Conrad Bali menyediakan 3 *restaurant* yaitu Suku Restaurant merupakan *main dinning restaurant* yang buka untuk *breakfast, lunch* dan *dinner*, selain itu Suku Restaurant juga memiliki *events* yang biasanya dilaksanakan di hari selasa dengan pertunjukan *Fire dance* sedangkan dihari rabu dengan pertunjukan *Kecak dance dinner*, Eight Degress Restaurant merupakan *restaurant* menyajikan berbagai macam hidangan *seafood* yang di buka untuk *dinner, restaurant* ini juga memiliki *event* yang diadakan setiap hari kamis dengan hidangan *buffet* yang diadakan di pesisir pantai, dan Rin Restaurant buka dari jam 7.00-10.30 pagi untuk *breakfast* dengan hidangan *buffet* yang menyajikan makanan asia dan international, *lunch* dibuka mulai jam 11.30-15.00 dengan hidangan A'la carte, dari jam 15.00-17.00 digunakan untuk

melayani *afternoon tea*, dan *dinner* dibuka dari jam 18.00-22.30 dengan hidangan *A'la carte* dengan menyajikan masakan jepang, dan *Set menu* digunakan untuk Teppanyaki Dinner.

Teppanyaki Dinner merupakan masakan khas jepang dengan teknik memasak menggunakan pelat besi panas untuk memanggang atau membakar daging, seafood, dan sayuran dengan konsep menonjolkan interaksi antara tamu dengan koki. Koki yang memasak di depan tamu sambil melakukan trik seperti melempar spatula, membuat gunung api dengan bawang bombai, dan lainnya, *layout* pada Teppanyaki ini biasanya berbentuk huruf U dan juga dibuka hanya untuk dinner yang dimulai dari jam 19.00-22.00, ada beberapa point penting dalam melakukan pelayanan *Teppanyaki* oleh *waiter/waitress* di Rin Restaurant ialah wajib bertanya tentang alergi tamu, menjelaskan *condiment* dari setiap hidangan yang ada dimenu atau makanan yang akan di sajikan ke tamu, memastikan meja tamu untuk tetap bersih, menyajikan makanan dan minuman tamu atau *clear up* dari sebelah kanan tamu. Seorang *waiter/waitress* harus selalu berada tidak jauh dari area meja tamu sehingga saat tamu meminta sesuatu tamu tidak merasa diabaikan. Selain berdasarkan penjelasan diatas, penulisan tentang Teppanyaki Dinner belum banyak dibahas hal itu dibuktikan bahwa penulis hanya menemukan 2 refrensi yang bisa digunakan sebagai pembanding. Dua refrensi tersebut yaitu: pertama Tugas Akhir yang disusun oleh Wisti Gristefiona yang berjudul Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di Rin Restaurant Conrad Bali (Gristefona et al. 2023), Tugas Akhir kedua yang disusun oleh I Gusti Ayu Indah Ari Mahadewi yang berjudul Pelayanan Dinner Teppanyaki Experience Oleh

Pramusaji Pada Mayasari Restaurant Di Maya Ubud Resort & Spa (Mahadewi, 2023) . Tugas Akhir ini dengan Tugas Akhir yang sedang dibuat ketiganya memiliki persamaaan yaitu sama-sama membahas tentang Teppanyaki Dinner.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka penulis tertarik menjadikan topik“ Pelayanan Teppanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress di Rin Restaurant Conrad Bali” kedalam sebuah penelitian untuk memberikan pengetahuan yang lebih terkait pelayanan makanan dan minuman yang diterapkan pada Rin Restaurant.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan Teppanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress di Rin Restaurant Conrad Bali.
2. Apa sajakah kendala – kendala yang di hadapi oleh Waiter/Waitress saat melakukan pelayanan Teppanyaki Dinner di Rin Restaurant.

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Teppanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress di Rin Restaurant Conrad Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan tentang pelaynan Teppanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress di Rin Restaurant Conrad Bali

- b. Menjelaskan kendala-kendala yang di hadapi Waiter/Waitress pada saat melayani Teppanyaki Dinner di Rin Restaurant Conrad Bali.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Merupakan salah satu persyaratan yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Diploma III Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
- 2) Untuk meningkatkan wawasan dan kemampuan mahasiswa tentang pelayanan Teppanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk menambah referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali sehingga menambah bacaan tentang Teppanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress.
- 2) Mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam penulisan tugas akhir dan bagi dosen pengajar untuk pengembangan buku ajar tentang pelayanan Teppanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress.

c. Bagi Hotel Conrad Bali

- 1) Sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Teppanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress

- 2) Mempermudah Perusahaan untuk mendapatkan calon tenaga kerja yang *professional* yang sesuai dengan standar hotel.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data untuk mendukung penyusunan Tugas Akhir ini adalah metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Observasi adalah proses pengumpulan data dengan cara mengamati objek, kejadian secara langsung tanpa mengubah kondisi yang diamati disertai dengan pencatatan-pencatatan objek sasaran. Dalam tugas akhir observasi dilakukan terhadap pelayanan Teppanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti atau (pewawancara) dan responden untuk menggali informasi, pendapat, atau pengalaman tertentu terkait topik yang diteliti. Wawancara dalam penulisan tugas akhir ini kepada *supervisor* dan *waiter/waitress* Rin restaurant mengenai Pelayanan Teppanyaki Dinner

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka (tinjauan pustaka) adalah salah satu bagian penting dalam sebuah karya ilmiah, yang berfungsi untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian-penelitian sebelumnya yang

relevan dengan topik yang sedang diteliti. Studi Pustaka pada penyusunan tugas ini menggunakan buku dan artikel di jurnal.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu jenis suatu metode analisis yang digunakan dengan menggambarkan atau memaparkan secara rinci mengenai data yang diperoleh baik melalui pengamatan atau wawancara tentang pelayanan Tepapanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress di Rin Restaurant Conrad Bali.

Sedangkan untuk penyajian hasil analisis menggunakan metode informal dan formal. Metode informal yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata biasa yang mudah di pahami, sedangkan metode formal yaitu metode yang menggunakan lambang-lambang, rumus, tabel, gambar.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV mengenai pelayanan Teppanyaki Dinner oleh Waiter/Waitress di Rin Restaurant Conrad Bali, maka dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Teppanyaki dimulai dari tahap persiapan oleh *waiter/waitress* yang terdiri dari tahap persiapan diri dan tahap persiapan alat yang akan digunakan pada saat operasional berlangsung. Persiapan diri meliputi, absensi diri, menyiapkan dan memakai seragam, selanjutnya persiapan peralatan yang meliputi menyiapkan semua peralatan yang digunakan oleh *waiter/waitress* saat melakukan pelayanan. Tahap pelaksanaan, merupakan tahap dimana pelayanan tersebut diberikan yang dimulai dari *welcoming guest, escorting guest to table, seating the guest, unfolding napkin, presenting menu, serving oshibory, serving snack, taking order, serving dishes, billing* hingga *farewell*. Pada setiap tahapan *waiter/waitress* memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, sehingga tamu merasa diperhatikan dari mulai tamu memasuki *restaurant* hingga meninggalkan *restaurant*., Tahapan akhir (*closing*), merupakan tahapan atau kegiatan akhir yang dilakukan dengan membersihkan alat-alat yang digunakan selama tahap pelaksanaan hingga siap digunakan lagi.

2. Hambatan yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam melakukan pelayanan Teppanyaki Dinner di Rin Restaurant yaitu Kesalahan pembuatan makanan tamu oleh *staff kitchen* solusinya yaitu *staff waiter/waitress* akan mendengarkan keluhan tamu dan meminta maaf, lalu membawa makanan tersebut kembali ke

3. *kitchen* dan menyampaikan bahwa terjadi kesalahan pembuatan makanan atau makanan tidak sesuai dengan keinginan tamu. Dan *staff kitchen* akan memasak ulang sesuai makanan yang diinginkan tamu, Kurangnya *staff waiter/waitress* saat melakukan operasional Solusi dari masalah ini adalah Kesalahan *billing* mengenai masalah pembayaran, pada saat itu seorang *waiter/waitress* akan meminta maaf terlebih dahulu, dan akan melakukan *refund* dengan uang atau melalui *transfer bank*, maka solusi dari hal ini adalah *cross check order* dengan mencocokkan *bill* di *system POS* dengan jumlah nominal yang kita *input* ke mesin *EDC*, memverifikasi sebelum *bill* diserahkan ke tamu dengan menyebutkan total tagihan kepada tamu sebelum memasukkan kartu *debit* tamu.

B. Saran

Berdasarkan hambatan yang dihadapi penulis saat pelayanan Teppanyaki Dinner adalah kurang *staff waiter/waitress* yang dapat menyebabkan keterlambatan operasional kerja sehingga saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Saran kepada hotel Conrad Bali khususnya pada Food and Beverage Service di Rin Restaurant agar merekrut *daily worker freelance* pada saat ada memasuki *high season* dengan mencari tenaga kerja yang sudah memiliki pengalaman dibidang *food and beverage service*. Hal ini penulis sarankan berdasarkan pada situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan bagi perusahaan untuk meminta *staff*, *daily worker*, dan *trainee* untuk lembur dengan waktu yang lama, dengan adanya *freelance daily worker* yang dapat membantu operasional pada saat *high season* dan dapat memudahkan *waiter/waitress* untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh tamu karena tenaga kerja mencukupi.

DAFTAR PUSTAKA

- Sri Larasati, 2017. “Bab II Kajian Teori.” *BAB 2 Kajian Teori* (1):16–72.
- Apriliani, Siwi Pawestri, and Elvira Hoesein Radia. 2020. “Jurnal Basicedu. Jurnal Basicedu,” *Jurnal Basicedu* 5(5):3(2), 524–32.
- Chen, Xiaoting Xiaoyu Xian Xun, Min Yeh Tsai, Peter G. Wolynes, Gabriela da Rosa, Leandro Grille, Victoria Calzada, Katya, 2018. “.” *Nucleic Acids Research* 6(1):1–7.
- Collins, Sean P., Alan Storrow, Dandan Liu, Cathy A. Jenkins, Karen F. Miller, Christy Kampe, and Javed Butler. 2021. (11).
- Erianto, Edy. 2022. “Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu).” *Jurnal Akomodasi Agung* (1):99–109.
- Gristefona, A. D. W., Yulianthi, and and SAMKD Natalia. 2023. “Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki Oleh Pramusaji Di Rin Restaurant Conrad Bali.” 11–21.
- Kirana. 2019. “Laporan Akhir Upaya Mengoptimalkan Waiter Dan Waitress Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di EL Patio Coffe Shop Melia Purosani Hotel Yogyakarta.” *Laporan Akhir Upaya Mengoptimalkan Waiter Dan Waitress Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di EL Patio Coffe Shop Melia Purosani Hotel Yogyakarta*.
- Mahadewi, I., I. Sutarma, and I. Utamayasa. 2023. “Pelayanan Dinner Teppanyaki Experience Oleh Pramusaji Pada Mayasari Restaurant Di Maya Ubud Resort & Spa.”
- Pertiwi, Shinta Mega, Sunyoto Suyanto, and Denny Asmara. 2020. “Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel.” *Jurnal Pariwisata Indonesia* 15(2):60–66.
- Putri, Ni Kade Dwi Cahyani. 2023. “Tugas Akhir Penanganan Breakfast in Room Dining Oleh Waitress Di 360 Restaurant.”



POLITEKNIK NEGERI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI