

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST UNTUK TAMU VIP OLEH WAITER DI LAYANG-LAYANG RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

IDA BAGUS GEDE MAHA PRAMASADA WIBAWA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST UNTUK TAMU VIP OLEH WAITER DI LAYANG-LAYANG RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ida Bagus Gede Maha Pramasada Wibawa
NIM. 2115823074**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST UNTUK TAMU VIP OLEH WAITER DI LAYANG-LAYANG RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan tugas akhir
program studi DIII Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ida Bagus Gede Maha Pramasada Wibawa
NIM. 2115823074**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST UNTUK TAMU VIP OLEH WAITER DI LAYANG-LAYANG RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan
Ketua Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada 21 Agustus 2024

Pembimbing I



I Nyoman Kanca, M.Par
NIP. 196012311990111001

Pembimbing II



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M.Par
NIP. 198407202008122002

Mengetahui

Ketua Jurusan Program Studi DIII Perhotelan
Politeknik Negeri Bali




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST UNTUK TAMU VIP OLEH WAITER DI LAYANG-LAYANG RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program
Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 21 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M.Par NIP. 198407202008122002	
Anggota	Kanah, S.Pd., M.Hum NIP. 197004121998022001	
Anggota	Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc NIP. 199001132019032015	

Mengetahui,

Kordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 19901111202203200

LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawahini:

Nama : Ida Bagus Gede Maha Pramasada Wibawa
NIM : 2115823074
Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN BREAKFAST UNTUK TAMU VIP OLEH WAITER DI LAYANG-LAYANG RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ida Bagus Gede Maha Pramasada Wibawa
NIM : 2115823074
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia- Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Breakfast Untuk Tamu VIP oleh Waiter di Layang-Layang Restaurant InterContinental Bali Sanur Resort dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Breakfast Untuk Tamu VIP oleh Waiter di Layang-Layang Restaurant InterContinental Bali Sanur Resort serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, 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. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.
6. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Luca de Stefano, selaku General Manager InterContinental Bali Sanur Resort yang telah memberikan izin untuk melakukan praktik kerja lapangan dan memperoleh informasi di InterContinental Bali Sanur Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Wayan Paramita Dewi, selaku Personal Assistant Manager di InterContinental Bali Sanur Resort yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Sanur Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Kadek Mahardika, selaku Training Manager/Human Resource Manager InterContinental Bali Sanur Resort yang telah memberikan arahan
10. Seluruh Senior dan Staff Departement F&B Service InterContinental Bali Sanur Resort yang telah memberikan masukan dan informasi untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

12. Mendiang Ida Bagus Putu Arimbawa dan Ida Ayu Dwi Lestari, orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, Penulis berharap semoga proposal tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGATAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tinjauan dan Manfaat Penulisan.....	3
D. Metode penulisan	4
E. Sistematika Penulisan	5
BABII LANDASAN TEORI	6
A. Hotel.....	6
B. Klasifikasi Hotel	18
C. Pengertian dan Jenis Pelayanan	19
D. Pengertian Breakfast	22
E. Pengertian A'la Carte.....	22
F. Jenis-jenis Tamu	22
G. Pengertian dan Jenis-jenis Restaurant.....	23
H. Pengertian Waiter.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	31
A. Lokasi dan Sejarah InterContinental Bali Sanur Resort	31
B. Bidang Usaha dan Fasilitas InterContinental Bali Sanur Resort	33
C. Struktur Organisasi InterContinental Bali Sanur Resort.....	45
D. Struktur Organisasi Layang-layang Restaurant	47
E. Struktur Organisasi Food and Beverage Service	48
BAB VI PEMBAHASAN.....	53
A. Pelayanan Breakfast untuk Tamu VIP oleh Waiter di Layang-layang Restaurant di InterContinental Bali Sanur Resort.....	53
1. Tahap Persiapan.....	53
2. Tahap Pelayanan.....	55
3. Tahap Akhir.....	59

B. Hambatan Dalam Melakukan Pelayanan Kepada Tamu VIP Oleh Waiter di InterContinental Bali Sanur Resort.....	59
BAB V PENUTUP	61
A. Simpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Total Kamar di InterContinental Bali Sanur Resort.....	29
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Intercontinental Bali Sanur Resort.....	26
Gambar 2. 2 King Bed Junior Suite Garden View	30
Gambar 2. 3 King Bed Junior Suite Ocean View	30
Gambar 2. 4 King Bed Bedroom Suite Garden View	31
Gambar 2. 5 King Bed Bedroom Suite Ocean View	32
Gambar 2. 6 King Bed Spa Suite Garden View	32
Gambar 2. 7 King Bed Spa Suite Ocean View	33
Gambar 2. 8 Bedroom Pool Villa Garden View	34
Gambar 2. 9 Bedroom Pool Villa Garden View	34
Gambar 2. 10 Bedroom Pool Villa Garden View	35
Gambar 2. 11 Bedroom Presidential Beach front Villa	36
Gambar 2. 12 Layang-layang <i>Restaurant</i>	37
Gambar 2. 13 Nyala Beach Club and Grill.	37
Gambar 2. 14 <i>Pier</i> Eight Beach Bar.....	38
Gambar 2. 15 Lobby Lounge	39
Gambar 2. 16 Struktur Organisasi Layang-layang Restaurant.....	45
Gambar 4. 1 Uniform Layang-layang Restoran	49
Gambar 4. 2 Set up meja dan kursi	50
Gambar 4. 3 Set up cutleries	50
Gambar 4. 4 Set up napkin.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Struktur Organisasi Food and Beverage Service Departement

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

InterContinental Bali Sanur Resort adalah salah satu hotel bintang lima yang terletak di Jalan Kusuma Sari No.8, Sanur Kaja, Denpasar Selatan, Bali. Hotel ini berdiri pada tahun 17 Januari 2022. InterContinental Bali Sanur Resort terdiri dari 120 kamar *suite* dan 26 *villa* memiliki kolam berenang pribadi yang menawarkan tempat peistirahatan pribadi yang baik. Fasilitas yang disediakan oleh hotel ini juga sangat lengkap, termasuk restoran, *bar*, kolam renang, *spa*, *gym* dan *kids club*. Sebagai hotel bintang lima InterContinental Bali Sanur Resort menawarkan pengalaman bermalam yang tak terlupakan dengan pemandangan yang menakjubkan dan fasilitas yang lengkap. Untuk melancarkan operasional InterContinental Bali Sanur Resort memiliki beberapa Departemen yaitu *Human Resource Department*, *Accounting Department*, *Sales and Marketing Department*, *Engineering Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Product Department*, *Food and Beverage Service* dan *Scurity Department*.

Food and Beverage Department adalah salah satu departemen yang merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab terkait penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman untuk tamu yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial. Departemen ini merupakan salah satu departemen yang berperan penting dalam operasional hotel karena juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Food and Baverage Departement memiliki dua bagian yaitu, *Food and*

Beverage Product dan Food and Beverage Service. Food and Beverage Product memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap pengadaan bahan makanan, pengolahan makanan serta penyajian yang baik dari kualitas dan kuantitas. Sedangkan *Food and Beverage Service* bertugas melayani makanan dan minuman untuk tamu di hotel. InterContinental Bali Sanur Resort memiliki empat restoran yaitu Layang-layang Restoran, Pier Eight Restoran, Nyala Restoran dan *Lobby Lounge*. Layang-layang Restoran dapat melayani *breakfast, lunch* dan *dinner*. Pada Layang-layang Restoran memiliki perbedaan dalam pelayanan *breakfast* untuk tamu VIP dibandingkan dengan tamu biasa yaitu pada tamu VIP akan diberikan pelayanan khusus. Pada penyambutan tamu VIP datang ke restoran akan mendapatkan penyambutan dari beberapa waiter yaitu dengan memberikan *cake* yang berisi tulisan selamat datang dan berisi nama tamu tersebut sedangkan untuk tamu biasa tidak berisi penyambutan seperti tamu VIP.

Pada tugas akhir ini menggunakan dua referensi sebagai pembanding dengan tugas akhir Nadityawan, dkk (2020) tentang “Pelayanan Buffet Breakfast Untuk Tamu VIP oleh Waiter pada Serrento Spanish Restaurant di Hotel Melia Bali Indonesia. Pada laporan tersebut terdapat perbedaan dalam menangani pelayanan tamu vip, untuk pelayanan lebih merujuk ke pelayanan *buffet* untuk tamu vip, sedangkan pada tugas akhir ini mengangkat judul tentang pelayanan *a’la carte*. Selanjutnya pada tugas akhir Rudillah, dkk (2021) pada tugas akhir ini mengangkat tentang “Penanganan Breakfast Table D’hote oleh Waiter pada Kahuna Restaurant di Aloft Bali Seminyak” pada laporan tersebut terdapat perbedaan dari segi penanganan tidak menangani tamu vip.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diangkat topik yang berjudul “Pelayanan *Breakfast* Untuk Tamu VIP Di Intercontinental Bali Sanur Resort” sebagai bentuk respon dari fasilitas makanan dan minuman dalam menciptakan kepuasan pelayanan tamu yang menginap di InterContinental Bali Sanur Resort.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pelayanan *Breakfast* Untuk Tamu VIP Oleh *Waiter* di Layang-layang *Restaurant* Intercontinental Bali Sanur Resort?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan yang dialami dalam Pelayanan *Breakfast* Untuk Tamu VIP Oleh *Waiter* di Layang-layang *Restaurant* Intercontinental Bali Sanur Resort?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan Tamu VIP Pada Saat *Breakfast* di InterContinental Bali Sanur Resort adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuannya dari penulisan ini adalah :

- a. Mendeskripsikan Tahapan Pelayanan *Breakfast* tamu VIP Oleh *Waiter* di Layang-Layang *Restaurant* InterContinental Bali Sanur Resort.

- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan *Breakfast* Tamu VIP Oleh *Waiter* di Layang-Layang *Restaurant* InterContinental Bali Sanur Resort.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk :

- a. Mahasiswa
 - 1. Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh Ijazah Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2. Mahasiswa diharapkan mampu memahami dalam melakukan observasi dan analisis yang berkualitas di bidang tertentu.
 - 3. Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa terhadap topik observasi yang dipilih.
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1. Menjadi referensi perpustakaan di Kampus Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan bisa menjadi bahan pembelajaran untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca yang ingin menambah ilmu pengetahuan dalam bidang *food and 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 kepada tamu VIP oleh *Waiter*.
- c. Perusahaan

1. Memperbaiki kualitas pelayanan kepada tamu VIP oleh *Waiter* di InterContinental Bali Sanur *Resort*
2. Memahami kebutuhan dan keinginan tamu terhadap pelayanan yang maksimal sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan tamu agar tamu dapat memberikan komentar yang positif.
3. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam menangani tamu VIP.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penulisan tugas akhir ini seperti: metode observasi, metode wawancara, dan studi kepustakaan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Moleong (2010: 174) ada beberapa alasan melakukan observasi yaitu: Teknik observasi dilakukan secara langsung sehingga peneliti mengalami sendiri pariwisata, fenomena dan pengalaman di obyek penelitian. Dalam tugas akhir, mahasiswa dengan melakukan pengamatan langsung mengenai kegiatan operasional penanganan tamu VIP di *Food and Beverage Service* di InterContinental Bali Sanur Resort dan juga ikut serta dalam memberikan pelayanan *breakfast* kepada tamu VIP.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Disini mahasiswa melakukan wawancara dengan *assistant restaurant manager* dan juga *captain restaurant*.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Zed (2003), Studi pustaka dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Dalam tugas akhir ini mahasiswa mendapat studi kepustakaan dari berbagai macam sumber yaitu dengan membaca buku, e-journal dan referensi lainnya dalam penyusunan tugas akhir.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan Teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan pada penulisan tugas akhir ini adalah metode kualitatif dan metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan secara runtun dan mendetail mengenai tahapan-tahapan pelayanan kepada tamu VIP oleh Waiter di InterContinental Bali Sanur Resort.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, pelayanan waiter pada saat breakfast di layang restaurant memiliki beberapa tahapan yang sesuai dengan sop yang tersedia di hotel, dimana yang bertujuan untuk menjaga reputasi hotel yang salah satunya berasal dari pelayanan *food and baverage service* agar tamu dapat menikmati makanan dan minuman dengan nyaman.

Adapun 3 tahapan pelayanan layang – layang *restaurant* di InterContinental Bali Sanur Resort sebagai berikut:

- a. Pelayanan waiter di InterContinental Bali Sanur Resort Tahap persiapan. Sebelum memulai pekerjaan seorang waiter melakukan persiapan diri (*appereance*) serta sikap tingkah laku (*attitude*) saat bekerja. Selain itu waiter juga melakukan persiapan operasional sebelum bekerja.
- b. Tahap pelayanan. Pada tahap ini waiter melakukan pelayanan terhadap tamu yang dilakukan dari tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Mulai dari *greeting the guest, escorting and seating the guest, presenting menu, taking order, repeating order, adjusting cutleries, serving beverage, serving food, asking the taste of food, clearing up, crumbing down, presenting the bill, guest farewell*.
- c. Tahap Akhir, Pada tahap ini waiter melakukan *resetting table* dan *polishing* untuk mempersiapkan *breakfast* di hari berikutnya.

B. Saran

Dari pengamatan yang dilakukan di Layang–layang *restaurant* khususnya memiliki dua kendala dalam pelayanan tamu VIP. Untuk kendala yang pertama tentang kekurangan peralatan khususnya water goblet maka dapat disarankan sebaiknya para *waiter* yang mendapatkan *jobdesk* di *back area* selalu memperhatikan peralatan yang dibutuhkan pada saat *breakfast* khususnya untuk

water goblet, setiap ada water goblet yang harus di cuci maka waiter yang bertugas di back area harus segera membawa ke steward agar dapat di cuci agar dapat digunakan kembali. Sehingga tidak akan terjadi kembali kendala kekurangan peralatan khususnya untuk water goblet.

Untuk kendala yang kedua yaitu tentang Permintaan dari tamu tidak tersedia di daftar menu maka dapat disarankan sebaiknya para *waiter* sebaiknya menanyakan kepada pihak *kitchen* apa bisa dibuatkan jika bisa maka *waiter* memberikan informasi kepada tamu bahwa permintaannya bisa di buatkan jika tidak bisa di buatkan maka *waiter* memberikan informasi kepada tamu bahwa tidak dapat memenuhi permintaannya karena tidak memiliki bahan yang harus digunakan dan juga segera memberikan informasi lanjutan kepada tamu untuk permintaan yang tamu tersebut inginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, G.F. (2019). Ta: Penerapan *Desain Biophilic Pada Bangunan La Collinelembang Resort Hotel* (Doctoraldis Sertation, Institut Teknologi Nasional Bandung).
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., &Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*.
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. *Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Melalui Program Vokasi untuk Memenuhi Kebutuhan Dunia Industri*.
- Durachim, E.D. & Hamzah, F. 2017. Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, 4(1): 10–21.
- Larasati, Sri.(2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Latifa, M. N., & Setiawati, R. (2019). Aspek Sanitasi Dan Hygiene Dalam Proses Pembuatan Swiss Roll Di Triple Combo Bogor. *Journal of Indonesian Tourism and Policy Studies*, 3(1).
- Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahendra, G. R., Chaerunnisah, I. U., & Putra, I. (2023). *Pelayanan Tamu A'laCarte Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski Bali* (Doctoraldis sertation,Politeknik Negeri Bali).
- Marsum W.A., dan Siti Fauziah. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta. Andi
- Nurnawati, E.K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). *Pemetaan Hotel Untuk Menunjang Potensi Wisata Berbasis Mobile Untuk Menunjang Smart City. PROSIDINGSENSEI 2017*, Vol.1 No. (1).
- Nawar, A., (2004). *Operasional Tata Graha Hotel*, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Oka, I M. Darma. 2008. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Atas Pelayanan Pramusaji pada Hotel Bintang di Sanur. *Manajemen Pariwisata*. Vol 10(1), 21-50

- Oka, I Made Darma, dan I Nyoman Wina. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran International*. Surabaya: Paramita
- Pratomo, Virgiawan Ilham dan Estikowati. 2017. Pentingnya Variasi Hidangan Breakfast Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Horison Ultima Malang. Vol. 2 No. 01. <http://jurnal.unmer.ac.id> (diakses pada tanggal 01 April 2018)
- Prakoso, P.A. (2017). *Front Office Praktis*. Gava Media
- Pamungkas, B.J., & Martini, E. (2020). Pengaruh Komunikasi Media Sosial Terhadap Behavioral Intentions Lalala Festival: Studi Terhadap Millennials Dan Centennials. *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 4 No. (8). <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i8>.
- Rakhmawati, N. (2015). Perananhigiene dan sanitasi dalam proses pengolahan makanan di hotel brongto yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, Vol. 6 No.(1).
- Rinita, NNS. 2021. Tugas Akhir. Prosedur Pelayanan Menu A'la Carte pada Masa Pandemic Covid-19 oleh Pramusaji di Hotel Cangu DreamVillage. Politeknik Negeri Bali.
- Simatupang, A. (2017). Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 3 (01).
- Suardita, IP. 2021. Tugas Akhir. Pelayanan Room Service Dinner oleh Pramusaji pada Eight Restaurant di Lv 8 Resort Hotel. Politeknik Negeri Bali.
- Syakirotun, N., Weni, K., Tjarono, S., & Lastmi,W.(2018). *Pengaruh Modifikasi Sayur Terhadap Tingkat Kesukaan Dan Unit Cost Di Warung Nasi Bakar Wirosaban* (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta).
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wahyuni, I. A. P. P. S., & Parma, I. P. G. (2020). *Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food and Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali*. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, Vol.3 No.(1).

- Windari, K. A. M. (2022). Pelayanan Dinner A ' La Carte Pada Era New Normal Oleh Waiter / Ss Di The Restaurant Pada Hotel The Trans Resort.
- Wahyuningsih,S. (2019). Pengaruh Tenaga Tata Hidang Pariwisata Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel. *Mataram: STP Mataram*.
- Winanda, IKA. 2021. Tugas Akhir. Pelayanan Breakfast Buffet pada Era New Normal di Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport. Politeknik Negeri Bali.