

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN COFFEE STATION OLEH WAITER PADA
MONTAGE RESTAURANT DI PULLMAN BALI LEGIAN
BEACH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Dewa Gede Andi Prayoga

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN COFFEE STATION OLEH WAITER PADA
MONTAGE RESTAURANT DI PULLMAN BALI LEGIAN
BEACH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Dewa Gede Andi Prayoga
NIM. 2215823182**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN COFFEE STATION OLEH WAITER PADA MONTAGE RESTAURANT DI PULLMAN BALI LEGIAN BEACH

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Dewa Gede Andi Prayoga
NIM. 2215823182**

**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 Coffee Station oleh *Waiter* Pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Coffee Station oleh Waiter Pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach 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 Koprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Made Suardani, S.Pd., M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Putu Ayu Diah Sintya Dieby, selaku Training Manager Pullman Bali Legian Beach yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Pullman Bali Legian Beach, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh Staff Pullman Bali Legian Beach yang telah membantu dan membimbing penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Bapak I Dewa Putu Hendrawan dan Ibu Desak Putu Juliari kedua orang tua Penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan 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, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
D. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel	10
B. Food and Beverage Departement	12
1. Pengertian Food and Beverage Departement	12
C. Restoran.	13
D. Waiter.	14
E. Coffee Station	15
F. Pelayanan.....	16
1. Pengertian Pelayanan.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	17
1. Lokasi Hotel	17
2. Sejarah Hotel	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	19
1. Usaha	19
2. Fasilitas.....	25
C. Struktur Organisasi.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
A. Pelayanan Coffee Station Oleh Waiter Pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach.....	31

B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	51
BAB V PENUTUP.....	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Pullman Bali Legian Beach	17
Gambar 3. 2 Kamar Deluxe	20
Gambar 3. 3 Kamar Grand Deluxe	20
Gambar 3. 4 Kamar Premium One Bedroom.....	21
Gambar 3. 5 Kamar The Legian Suite Ocean	21
Gambar 3. 6 Montage Restaurant.....	22
Gambar 3. 7 G-Bar	23
Gambar 3. 8 L-Bar	23
Gambar 3. 9 IP-Bar	24
Gambar 3. 10 Ballroom.....	24
Gambar 3. 11 Meeting Room.....	25
Gambar 3. 12 Tjakra 7 SPA	25
Gambar 3. 13 Fitness Center.....	26
Gambar 3. 14 Garden Pool.....	26
Gambar 3. 15 Kids Club	27
Gambar 3. 16 Clinic	27
Gambar 3. 17 Connectivity Lounge.....	28
Gambar 3. 18 Struktur Organisasi Pullman Bali Legian Beach.....	28
Gambar 3. 19 Struktur Organisasi Food & Beverages Departement.....	29
Gambar 4. 1 Penampilan Seorang Waiter.....	32
Gambar 4. 2 Espresso Machine	33
Gambar 4. 3 Gelas Mug	34
Gambar 4. 4 Sendok Teh.....	34
Gambar 4. 5 Cofee Grinder.....	35
Gambar 4. 6 Milk Jug	35
Gambar 4. 7 Portafilter.....	36
Gambar 4. 8 Tamper dan Tamping Mat.....	37
Gambar 4. 9 Pitcher Kaca	37
Gambar 4. 10 Cangkir	38
Gambar 4. 11 Saucer.....	38
Gambar 4. 12 Knock Box.....	39
Gambar 4. 13 Tray	40
Gambar 4. 14 Biji Kopi Javabica	41
Gambar 4. 15 Semua Jenis Susu	43
Gambar 4. 16 Melengkapi Meja Makan	44
Gambar 4. 17 Membuat Pesanan Tamu	47
Gambar 4. 18 Merapikan Tempat Teh	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Merapikan Tempat Gula.....	59
Lampiran 2 Area Coffee Station	59
Lampiran 3 Menu di Coffee Station.....	59



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Montage Restaurant merupakan restoran utama di Pullman Bali Legian Beach yang menawarkan konsep *all-day dining*, artinya buka sepanjang hari dari pagi hingga malam orang memilih sarapan, makan siang, atau makan malam. Montage Restaurant terletak di dalam hotel dengan kapasitas 65 meja dan masing – masing meja berisikan 4 kursi sehingga total kapasitasnya kurang lebih 260 orang, Montage Restaurant juga menyediakan fasilitas *breakfast* yang disajikan secara *buffet* atau *a'la carte* yang menyediakan jenis makanan *breakfast* seperti *Indonesian food*, *Balinese food*, dan *Western food* yang dibuka dari pukul 06:30 WITA– 10:30 WITA untuk *Weekday* dan untuk *Weekend* 06:30 WITA – 11:00 WITA. Tamu yang tidak menginap juga bisa menikmati sarapan di Montage Restaurant dengan menu *à la carte* dan akan dikenakan tarif sesuai ketentuan hotel.

Food and Beverage Service merupakan salah satu usaha layanan yang tugas utamanya menyajikan makanan dan minuman pada *customer*. Layanan ini memiliki tugas utama untuk memberikan kepuasan pada pelanggan saat menikmati makanan dan minuman dari segi pelayanan dan penyajian. Para *waiter* mulai dari Restaurant Supervisor, staff, dan trainee yang melakukan pelayanan seperti; *welcoming the guest*, *taking order*, menyiapkan meja dan membersihkan meja, dan menyajikan makanan dan minuman.

Coffee station adalah area khusus untuk menyiapkan, menyajikan, dan memberikan akses minuman kopi bagi tamu hotel. Ada juga bahan yang tersedia di coffee station seperti; biji kopi *javabica*, *fresh milk*, *skinny milk*, *chocolate milk*,

soy milk, dan almond milk. Ada juga menu yang tersedia di *coffee station* seperti; single espresso, double espresso, cappuccino, americano, double americano, latte dan hot milk, tamu juga bisa memesan cappuccino dan latte dengan susu yang diinginkan tamu. Selain tamu bisa memesan langsung tamu juga bisa melihat proses pembuatan kopi tersebut. Pada pelayanan *coffee station*, tamu bisa melakukan pemesanan sendiri atau bisa juga melalui *waiter*. Hal unik yang dapat dialami oleh tamu ketika melakukan pemesanan di *coffee station* adalah tamu bisa melihat proses pembuatan *coffee* dan bisa mengetahui bahan dan jenis kopi, untuk di Pullman Bali Legian Beach menggunakan biji kopi Arabica yang keunikan tersebut memiliki aroma dan rasa yang lebih kompleks dengan sentuhan asam dengan manis dan tamu juga bisa melihat alat-alat untuk pembuatan kopi di Montage Restaurant, seperti alat penggiling kopi (*grinder*), *Milk Jug*, *tamper*, *portafilter*, *espresso machine*, cangkir dan gelas. Tamu bisa mendapatkan informasi terkait pembuatan *coffee* ketika *coffee* dibuat oleh *waiter*.

Waiter di Montage Restaurant tidak hanya bertugas melayani pesanan dan menyajikan makanan atau minuman, tetapi juga sekaligus berperan sebagai barista memiliki tanggung jawab untuk menguasai teknik pembuatan kopi, mulai dari menggiling biji kopi, melakukan *tamping*, mengoperasikan mesin espresso, dan mengatur tekstur susu. Peran ganda ini memberikan nilai tambah bagi tamu karena selain mendapatkan pelayanan yang ramah dan cepat, mereka juga dapat menikmati kopi dengan kualitas rasa yang terjaga, dibuat langsung di hadapan mereka oleh staf yang memahami keahlian barista.

Proses pembuatan kopi di Montage Restaurant dimulai dengan pemilihan biji kopi Javabica berkualitas yang kemudian digiling menggunakan *coffee grinder*

untuk mendapatkan tingkat kehalusan yang sesuai. Bubuk kopi yang sudah digiling dimasukkan ke dalam *portafilter*, lalu ditekan dengan *tamper* untuk memastikan kepadatan bubuk kopi merata. Selanjutnya, *portafilter* dipasang pada *expresso machine* untuk mengekstrak kopi. Setelah *expresso shot* siap, waiter atau barista akan menambahkan susu yang telah dipanaskan menggunakan *steam wand*, terutama untuk menu seperti cappuccino dan latte. Setiap minuman disajikan dengan memperhatikan suhu, rasa, dan tampilan agar sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Jika dibandingkan dengan dua tugas akhir sebelumnya yang membahas Pelayanan *Breakfast Buffet* oleh Pramusaji di Teratai *Coffee Shop Restaurant* The Patra Bali Resort and Villas yang disusun oleh Wulandari (2023) yang mana tugas akhir ini menjelaskan mengenai pelayanan pembuatan kopi di Teratai *Coffee Shop Restaurant* untuk jam operasionalnya 24 jam Wulandari (2023). Sementara pelayanan pembuatan kopi pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach sendiri hanya beroperasi pada saat *breakfast*. Pada Tugas Akhir pembandingan yang kedua yaitu Pelayanan *Buffet Breakfast* pada Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel oleh Lilis Suprihartini (2023), yang menjelaskan pelayanan di coffee station dilakukan dengan sistem *self-service*, di mana para tamu dapat mengambil dan menyiapkan sendiri minuman kopi sesuai selera. Lilis Suprihartini (2023). Sementara untuk tugas akhir kali ini akan membahas tentang pelayanan pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach dilakukan oleh waiter, dimana setiap tamu yang memesan kopi akan dilayani secara langsung mulai dari proses penerimaan pesanan, pembuatan minuman, hingga penyajiannya di meja tamu.

Berdasarkan pembahasan diatas, tugas akhir ini membahas bagaimana seorang Waiter harus memiliki peran penting dalam kepuasan tamu karena waiter berhadapan langsung dengan tamu dan menjadi bagian terpenting dalam memberikan pelayanan, terutama pada seorang waiter yang *incharge* di coffee station tersebut harus menguasai *skill* untuk membuat kopi agar kopi tersebut menciptakan rasa yang pas dan aroma yang kuat. Berdasarkan pemaparan tersebut, tugas akhir ini mengambil judul “Pelayanan Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi pada saat pelayanan Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Coffee Station oleh Waiter di Montage Restaurant pada Pullman Bali Legian Beach adalah sebagai berikut.

1) Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah pelayanan Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach.

- b. Untuk mengetahui apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh waiter dalam pelayanan Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach.

2) Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Food and Beverage Service.
 - 3) Mampu mengetahui secara detail mengenai Pelayanan Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach
- b. 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 and Beverage Service khususnya mengenai Pelayanan Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach.
 - 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 Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi Perusahaan dalam meningkatkan mutu kinerja pelayanan kepada tamu yang dilakukan oleh waiter, khususnya dalam Pelayanan Coffee Station oleh Waiter di Montage Restaurant pada Pullman Bali Legian Beach.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Pelayanan Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Berikut merupakan metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Dewi (2015) observasi digunakan untuk mengamati cara kerja room attendant di hotel sebagai gambaran cara kerja serta peraturan pada hotel terkait. Melalui jenis metode observasi tersebut penulis melibatkan diri sendiri secara langsung untuk mengumpulkan data dengan teknik mencatat data yang diperlukan selama melakukan praktek kerja lapangan yang berkaitan dengan Pelayanan Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach.

b. Wawancara

Menurut Sinaga (2018) wawancara dapat didefinisikan sebagai suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan bisa dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan jaringan telepon. Dalam tugas akhir ini, penulis akan mewawancarai informan dengan bertemu secara langsung. Melalui metode wawancara ini penulis menanyakan secara langsung kepada Restaurant Manager dengan menggunakan teknik catat dan teknik rekam, khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach.

c. Studi Pustaka

Menurut Sinaga (2018) metode kepustakaan adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang. Hasil penelitian pula akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang sudah ada. Studi pustaka adalah maka dapat dikatakan bahwa studi pustaka bisa mempengaruhi kredibilitas hasil penelitian yang dilakukan.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pemaparan masalah dengan data-data yang didapatkan di Montage Restaurant pada Pullman.

Penyajian hasil analisis pada tugas akhir ini menggunakan metode formal dan informal, yaitu:

- a) Metode informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian menggunakan kata-kata biasa.

- b) Metode formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti: tabel, foto dan gambar.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Proses pelayanan kopi di Coffee Station Pullman Bali Legian Beach terdiri dari tiga tahapan penting, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Ketiga tahap ini dirancang untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada tamu berjalan secara profesional, efisien, dan memenuhi standar tinggi yang ditetapkan oleh pihak hotel. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disajikan, dapat penulis simpulkan bahwa:

1. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan, waiter datang lebih awal untuk absensi, menjaga kerapian diri, mengenakan seragam lengkap dengan *name tag*, dan membawa perlengkapan kerja seperti buku catatan dan pulpen, mereka membersihkan coffee station, menyalakan mesin espresso, serta menata peralatan seperti *tray*, *milk jug*, *tamper*, sendok teh, dan *pitcher*. Bahan seperti bubuk kopi (misalnya Javabica), berbagai jenis susu, gula sachet, air galon, dan es batu juga dicek dan disiapkan untuk operasional.

2. Tahap Pelaksanaan meliputi dua pelayanan, yaitu:

Pelayanan langsung di restoran, dimana waiter menyambut tamu, mencatat pesanan dengan teliti, menyiapkan perlengkapan, dan menyajikan kopi ke meja tamu dengan sopan dan profesional.

Pelayanan *in-room dining*, dimana petugas menerima pesanan kopi via telepon, mencatat detail pesanan, menyiapkan dan mengantarkan kopi ke kamar tamu, serta mengonfirmasi ulang (*repeat order*) untuk memastikan akurasi pesanan. Percakapan sopan dan sistematis menjadi bagian penting dalam kedua pelayanan tersebut.

3. Tahap Akhir

Setelah jam sarapan berakhir, pelayan menghentikan pelayanan di *coffee station* dan melanjutkan penutupan area kerja dengan membersihkan peralatan dan area menggunakan cairan sanitasi sesuai standar. Peralatan dicuci, dikeringkan, dan disimpan, bahan sisa dirapikan, serta sampah dibuang sesuai jenisnya. Semua ini dilakukan demi menjaga kebersihan dan kesiapan *coffee station* untuk keesokan harinya.

Adapun kendala yang dihadapi oleh penulis sebagai berikut;

1. Terhentinya fungsi mesin kopi akibat keterlambatan pengisian air menunjukkan kurangnya penerapan prosedur operasional oleh pelayan yang bertugas. Kondisi ini menghambat kelancaran pelayanan, terutama di jam sibuk, dan dapat menurunkan kepuasan tamu. Kejadian ini menegaskan pentingnya pengecekan rutin terhadap kelengkapan mesin sebelum operasional dimulai, serta perlunya peningkatan kedisiplinan dan kesadaran akan tanggung jawab kerja agar pelayanan berjalan lancar, efisien, dan profesional.
2. Kurangnya jumlah waiter atau waitress saat operasional, terutama di jam sibuk seperti saat sarapan, menjadi kendala yang berdampak pada lambatnya pengantaran pesanan ke meja tamu. Keterbatasan ini menghambat kelancaran

alur pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas layanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengaturan jadwal kerja yang lebih fleksibel serta penambahan personel pada waktu dengan permintaan tinggi, agar pelayanan tetap responsif, tepat waktu, dan profesional.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan Pelayanan Coffee Station oleh Waiter pada Montage Restaurant di Pullman Bali Legian Beach, memberikan saran yaitu;

1. Untuk mencegah gangguan mesin kopi akibat keterlambatan pengisian air, waiter perlu melakukan pengecekan rutin sebelum operasional. m
2. Untuk mengatasi kekurangan waiter atau waitress saat jam sibuk, manajemen perlu mengevaluasi kebutuhan staf berdasarkan *occupancy* dan kunjungan tamu. Penyesuaian jadwal, sistem *shift*, serta pemanfaatan *part-time* atau *trainee* dapat membantu memperlancar operasional dan menjaga kualitas pelayanan.
3. Untuk mengatasi keterbatasan bahasa asing pada waiter, hotel disarankan memberikan pelatihan dasar bahasa asing yang relevan dengan layanan F&B. Penggunaan alat bantu seperti *google translate* atau menu berbahasa asing juga dapat membantu sementara. Langkah ini diharapkan meningkatkan kepercayaan diri staf dan kelancaran pelayanan kepada tamu internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Albi, I., Suyadi, I., & Sulasmiyati, S. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak Restoran Sebagai Upaya Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran Kota Administrasi Jakarta Barat. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 11(1).
- Desmafianti, G., & Fauzzia, W. (2021). Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Dewi. (2015). *Pendapat Supervisor Tentang Penguasaan Kompetensi Housekeeping pada Pelaksanaan Praktik Kerja Industri di Hotel*.
- Dewi, N. K., Komariah, N. S., Suminar, R., Manajemen, P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Bhayangkara, U., & Raya, J. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Penyandang Tunarungu Terhadap Kepuasan Konsumen pada Deaf Cafe Finger Talk* (Vol. 6).
- Hendriyati, L., Krestanto, H., & Ismawan, A. T. (2023). Tanggapan terhadap service quality dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan waiter/ss di nostimo resto hotel horaio malioboro yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 6(1), 1–9.
- Kasayana, & Smith. (2018). Analisis Pengaruh Coffee Shop Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Model Analysis of the Effect of Coffee Shop on Customer Satisfaction by Using the Structural Equation Model. In *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri* (Vol. 7, Issue 1). <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1).
- Lilis Suprihartini, O. (2023). *Tugas Akhir Pelayanan Buffet Breakfast pada Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel*.
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- Sinaga. (2018). *Pelayanan A'la Carte Lunch oleh Pramusaji di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali*
- Susepti. (2017). *Kinerja Waiter/Waitress Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Hotel Sahid Raya Yogyakarta)*.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* (Vol. 50, Issue 5).
- Syafri, Y., & Wulandari, D. P. (2020). *Pengaruh Service Performance terhadap Repurchase Intention di The Axana Hotel Padang*. 6, 2023. www.BPS.go.id,2021
- Walker. (2017). Strategi Pengembangan Bisnis Coffee Shop Business Development Strategy of Coffee Shop. *Universitas Padjadjaran Jl, Ray a Ir. Soekarno Km. 21 Jatinangor-Sumedang*, 45363.
- Wulandari. (2023). *Pelayanan Breakfast Buffet oleh Pramusaji di Teratai Coffee Shop Restaurant The Patra Bali Resort and Villas*.
- Wulansari, & Hakim. (2019). Usaha Food and Beverage Productdalam Meningkatkan Revenuedi Grandpuri Saron Boutiquehotel Yogyakarta. In

Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan) (Vol. 4, Issue 1).
<https://jurnal.akpada.ac.id/27>



POLITEKNIK NEGERI BALI