

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI
DI GARDEN TERRACE KITCHEN
KOMANEKA AT MONKEY FOREST**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI DI GARDEN TERRACE KITCHEN KOMANEKA AT MONKEY FOREST



POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI DI GARDEN TERRACE KITCHEN KOMANEKA AT MONKEY FOREST

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 kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya tugas akhir dengan judul "Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Garden Terrace Kitchen" dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Garden Terrace Kitchen dan untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII 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 kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST., Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng. selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politenik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Dra. Desak Kumudawati, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bantuan, arahan dan bimbingan selama belajar di kampus.
9. Bapak I Gusti Agung Janardana selaku Resort Manager di Komaneka at Monkey Forest yang telah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Komaneka at Monkey Forest untuk mendukung tugas akhir ini.
10. Ibu Ni Wayan Sutrisnawati, selaku Human Resource Manager Komaneka at Monkey Forest yang telah memberikan ijin untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
11. Seluruh Staf Komaneka at Monkey Forest yang telah memberikan masukan, dan informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

12. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi DIII Perhotelan atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan.
13. Bapak I Ketut Cakra dan Ibu Ni Made Sulatri, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil hingga bangku perkuliahan. Memberikan kasih sayang dengan penuh dan memberikan dukungan serta doa hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai diploma.
14. Saudari Ni Wayan Fitri Cahyani dan Ni Kadek Tiana Wati, kedua kakak penulis yang telah memberikan masukan, dukungan, motivasi dan doa untuk penulis sedari kecil hingga bangku perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, Juli 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN 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 GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penulisan	4
E. Metode Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. <i>Food and Beverage Departement</i>	14
C. <i>Restaurant</i>	14
D. Pramusaji	20
E. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	21
F. Pengertian Pelayanan	22
G. <i>Tea</i>	23
H. Pelayanan <i>Afternoon Tea</i>	26
I. Pengertian <i>Taking Order</i>	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	28
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	28
B. Sejarah Hotel.....	29
C. Bidang Usaha dan Fasilitas	32

D. Struktur Organisasi.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji di Garden Terrace Kitchen Komaneka at Monkey Forest	41
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	52
BAB V PENUTUP.....	55
A. Simpulan	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Hotel Komaneka at Monkey Forest.....	28
Gambar 3. 2 Logo Hotel Komaneka at Monkey Forest.....	29
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	38
Gambar 4. 1 Seragam Pria Tampak Depan.....	43
Gambar 4. 2 Seragam Pria Tampak Belakang	44
Gambar 4. 3 Seragam Wanita Tampak Depan.....	44
Gambar 4. 4 Seragam Wanita Tampak Belakang	44
Gambar 4. 5 <i>Bolpoin</i> dan <i>Captain order</i>	45
Gambar 4. 6 <i>Dessert Fork, Dessert Spoon, Tea Spoon</i>	45
Gambar 4. 7 <i>Coffee, Tea, Tea Pot, Cutleries, Napkin, Cup, Saucer, Gula</i>	46
Gambar 4. 8 Camilan <i>Afternoon Tea</i> Disajikan Dengan Piring Tingkat	49
Gambar 4. 9 <i>Set Up Table Afternoon Tea</i>	52



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Fasilitas Garden Terrace Kitchen.....	35
--	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komaneka at Monkey Forest merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di daerah Ubud. Hotel ini juga memiliki empat *property* yaitu, Komaneka at Rasa Sayang, Komaneka at Tanggayuda, Komaneka at Bisma, Komaneka at Keramas Beach. Komaneka at Monkey Forest ini resmi dibuka pada tahun 1998. Komaneka at Monkey Forest memiliki berbagai departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan serta bekerja sama antar departemen demi kelancaran operasionalnya. Departemen yang dimiliki yaitu: *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Product, Food and Beverage Service, Engineering, Human Resource, Spa, Accounting, dan Sales and Marketing*. Salah satu departemen yang berperan penting dalam operasional yaitu *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua divisi yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* adalah layanan atau pelayanan yang berkaitan dengan penyajian makanan dan minuman untuk tamu di restoran, kafe, bar, atau hotel. *Food and Beverage Service* mencakup seluruh proses yang terkait dengan pelayanan makanan dan minuman, mulai dari menerima pesanan, penyajian, hingga pembayaran.

Menurut Mertayasa dalam Lutfi Hendriyati & Ihsan Budi Santoso (2021) *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di

hotel maupun di luar hotel. Staf yang bertugas pada departemen ini adalah *waiter/waitress*. Menurut Noviasuti & Rahardian (2022) dalam *waiter/waitress* ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Syarat menjadi *waiter/waitress* yang baik, seseorang harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, penuh perhatian, ramah, dan efisien dalam melayani pelanggan. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah *afternoon tea*.

Afternoon tea merupakan paket yang ditawarkan di Garden Terrace Kitchen Komanka at Monkey Forest kepada tamu yang menginap dan hanya bisa dinikmati dari pukul 16.00 sampai dengan 17.00 WITA. Adapun pelayanan *afternoon tea* dilayani oleh beberapa *waiter/waitress* yang profesional. Pada dasarnya pelayanan *afternoon tea* hampir sama dengan pelayanan makanan lainnya hanya terdapat beberapa tahapan yang membedakan yaitu penyajian makanan *afternoon tea* menggunakan *stand afternoon tea* yang memiliki ciri khas tersendiri. Ciri khas tersendiri dari *afternoon tea* itu seperti, waktu penyajian yang khusus di sore hari, penyajian teh dan makanan ringan yang disajikan dengan berbagai jenis *mini cake*, *mini sus* dengan varian rasa yang berbeda, *mini sandwich*, dan *Balinese cake*, semua jenis *cake* dan *snack* yang disajikan akan berbeda setiap hari serta untuk mendapatkan pengalaman sosial yang berbudaya penuh tata cara dan estetika.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan dua tugas akhir dari mahasiswa sebelumnya sebagai pembandingan. Tugas akhir tersebut dibuat oleh Kristiyanni (2024) dengan judul “Penanganan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/Waitress* pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort” membahas mengenai cara

penanganan *afternoon tea* pada area *outdoor*. Tugas akhir yang kedua disusun oleh Wiguna (2024) yang berjudul “Pelayanan *Floating Afternoon Tea* oleh Pramusaji Rimba di Ayana Resort And Spa Bali” tentang cara pelayanan *floating afternoon tea* di area kolam renang *private*. Perbedaan tugas akhir penulis dengan tugas akhir mahasiswa yang pertama terletak pada tugas dan tanggung jawab yang dilakukan, tugas dan tanggung jawab dari penulis berfokus pada cara menangani *afternoon tea*, sedangkan tugas akhir mahasiswa pertama itu membahas cara menangani *afternoon tea*. Perbedaan Tugas Akhir Penulis dengan Tugas Akhir Mahasiswa kedua terletak pada tipe pelayanan, dimana tipe pelayanan di Komaneka at Monkey Forest melayani *afternoon tea* di meja makan sedangkan mahasiswa kedua membahas *floating afternoon tea* yang berarti pelayanan *afternoon tea* di Ayana Resort dilakukan di *private swimming pool*. Persamaan dari ketiga tugas akhir tersebut yaitu sama-sama melayani *afternoon tea*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik mengangkat judul tugas akhir yaitu ”Pelayanan *afternoon tea* oleh Pramusaji di Garden Terrace Kitchen Komaneka at Monkey Forest Ubud”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pelayanan *afternoon tea* oleh Pramusaji di Garden Terrace Kitchen Komaneka at Monkey Forest?

2. Apa saja kendala yang ditemukan pada pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji di Garden Terrace Kitchen Komaneka at Monkey Forest dan cara mengatasinya?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *afternoon tea* oleh Pramusaji di Garden Terrace Kitchen Komaneka at Monkey Forest adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan pelayanan *afternoon tea* yang diterapkan oleh pramusaji di Garden Terrace Kitchen, Komaneka at Monkey Forest.
2. Mendeskripsikan kendala-kendala yang ditemukan penulis pada saat pelayanan *afternoon tea* yang dilakukan oleh pramusaji di Garden Terrace Kitchen, Komaneka at Monkey Forest dan cara mengatasinya.

D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *afternoon tea* Oleh Pramusaji di Garden Terrace Kitchen Komaneka at Monkey Forest adalah sebagai berikut.

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan mahasiswa dalam bidang *Food and Beverage Service*.
 - b. Sebagai salah satu akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma 3 di Program Studi DIII Perhotelan jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali kampus Gianyar.

- c. Mengetahui secara detail tentang pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Garden Terrace Kitchen, Komaneka at Monkey Forest
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. 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*.
 - b. 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 *afternoon tea* pada Garden Terrace Kitchen, Komaneka at Monkey Forest
3. Bagi Komaneka at Monkey Forest
 - a. Sebagai referensi tambahan, diharapkan dapat digunakan sebagai dan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Garden Terrace Kitchen oleh pramusaji hotel Komaneka at Monkey Forest.
 - b. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan/kendala dalam pelayanan *afternoon tea* di Garden Terrace Kitchn, Komaneka at Monkey Forest.

E. Metode Penulisan

Metode penulisan merupakan suatu cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan untuk mendeskripsikan serta mengembangkan pengetahuan. Oleh karena itu, dalam penulisan ini diperlukan adanya suatu

metode yang diterapkan untuk memperoleh informasi dan data yang akan dianalisis. Adapun metode yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam metode dan teknik pengumpulan data ini ada 3 cara yang dipakai yaitu sebagai berikut:

- a. Observasi

Metode Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Pada penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu pada saat melakukan Praktek Kerja Lapangan di *Food and Beverage Service Department* di Komaneka at Monkey Forest.

- b. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dan narasumber. Dalam penelitian ini kegiatan wawancara dilakukan secara langsung oleh penulis kepada narasumber untuk memperoleh data mengenai Pelayanan *Afternoon Tea* Oleh Pramusaji di Garden Terrace Kitchen Komaneka at Monkey Forest.

- c. Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai

literatur yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Hal ini dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif. Metode Kualitatif merupakan suatu metode yang menjelaskan serta memberikan informasi mengenai suatu fenomena atau kejadian yang terjadi. Analisis data yang digunakan pada metode kualitatif yaitu data yang dianalisis secara deskriptif (naratif), yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi ataupun pengamatan langsung. Penyajian Analisis Data dilakukan setelah data dikumpulkan atau dianalisis. Penyajian hasil analisis data dengan metode yang bersifat formal dilakukan dengan cara merumuskan dengan kata-kata biasa. Data-data yang diperoleh diuraikan dalam bentuk penjelasan-penjelasan mengenai Pelayanan *Afternoon Tea* Oleh Pramusaji di Garden Terrace Kitchen Komaneka at Monkey Forest. Hasil analisis data merupakan hasil dari kegiatan observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang dilakukan dalam bentuk uraian ataupun deskripsi.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian Tugas Akhir di atas yang berjudul "*Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji di Garden Terrace Kitchen Komaneka at Monkey Forest*", dapat disimpulkan bahwa pelayanan *afternoon tea* merupakan bagian penting dari pengalaman menginap yang ditawarkan kepada tamu di Komaneka at Monkey Forest. Layanan ini dilaksanakan setiap hari pada pukul 16.00 hingga 17.00 WITA di Garden Terrace Kitchen, sebuah restoran semi terbuka yang menyuguhkan suasana alami dan nyaman. *Afternoon tea* tidak hanya menjadi kegiatan santai untuk tamu, tetapi juga menjadi sarana penting dalam menunjukkan profesionalisme serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji. Pelayanan *afternoon tea* dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu: tahap persiapan, pelaksanaan, dan tahap akhir. Pada tahap persiapan, pramusaji menyiapkan diri secara fisik dan mental sesuai standar hotel, mempersiapkan peralatan dan bahan yang diperlukan untuk layanan, serta memastikan semua elemen pendukung tersedia dan dalam kondisi siap pakai. Pada tahap pelaksanaan, pramusaji menjalankan tugas mulai dari menyambut tamu, menanyakan jumlah dan preferensi tempat duduk, menyajikan minuman dan camilan, hingga menangani permintaan tambahan dari tamu. Proses pelayanan dilakukan dengan tata cara yang sopan, komunikatif, serta memperhatikan urutan penyajian sesuai etika layanan perhotelan. Setelah tamu selesai menikmati *afternoon tea*, tahap

akhir pelayanan dilaksanakan dengan mengecek kepuasan tamu, membersihkan meja (*clear up*), serta menata ulang meja agar siap digunakan kembali. Seluruh proses tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh, efisien, dan tetap menjaga kenyamanan serta citra eksklusivitas hotel. Pramusaji diharapkan mampu menjaga standar kerja yang tinggi dan menciptakan kesan positif bagi setiap tamu yang menikmati layanan afternoon tea. Terdapat beberapa kendala yang masih ditemukan dalam proses pelayanan *afternoon tea*, di antaranya keterbatasan penguasaan bahasa asing oleh sebagian pramusaji dan potensi keterlambatan penyajian makanan yang memerlukan proses masak langsung (*live cooking*). Untuk mengatasi hal tersebut, pihak manajemen telah menyediakan pelatihan dasar bahasa asing serta panduan menu multibahasa yang dilengkapi gambar, guna mempermudah komunikasi. Selain itu, koordinasi antara pramusaji dan tim *kitchen* diperkuat agar proses penyajian berjalan lebih efisien. Secara keseluruhan, pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji di Garden Terrace Kitchen telah mencerminkan standar layanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan tamu.

B. Saran

1. Perusahaan perlu secara berkala menyelenggarakan pelatihan bahasa asing, khususnya bahasa Inggris, serta pelatihan pelayanan dasar seperti komunikasi, etika kerja, dan penanganan tamu. Hal ini bertujuan agar pramusaji memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani tamu

mancanegara dan dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan berkualitas tinggi.

2. Diperlukan sistem komunikasi dan koordinasi yang lebih efektif antara pramusaji dan tim *kitchen*, terutama menjelang sesi *afternoon tea*. Pelaksanaan *briefing* harian dan pemanfaatan alat komunikasi internal dapat membantu mempercepat proses penyajian makanan dan minuman serta mengurangi potensi keterlambatan dalam pelayanan.
3. Menyediakan menu *afternoon tea* dalam format visual yang menarik dan menggunakan beberapa bahasa untuk mempermudah tamu memahami pilihan menu. Media ini dapat menjadi solusi praktis dalam mengatasi kendala bahasa, serta meningkatkan kenyamanan tamu selama proses pemesanan.
4. Perusahaan perlu menyediakan sarana untuk menampung masukan tamu, seperti form survei atau kotak saran yang mudah diakses. Hasil dari evaluasi ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan SOP, peningkatan mutu pelayanan, serta penyusunan program pelatihan yang lebih tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153–1176. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.418>
- Bagyono. (2005). *hotel) adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar atau kurang dari 100 kamar. b. Hotel menengah (. 4–14.*
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. In *Jurnal Pariwisata* (Vol. 2, Issue 1). <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/295>
- Fadhilah, Z. H., Perdana, F., & Syamsudin, R. A. M. R. (2021). Review: Telaah Kandungan Senyawa Katekin dan Epigallocatekin Galat (EGCG) sebagai Antioksidan pada Berbagai Jenis Teh. *Jurnal Pharmascience*, 8(1), 31. <https://doi.org/10.20527/jps.v8i1.9122>
- Fernandes, E., & Kurniawan, D. (2014). Perancangan Media Promosi Menu Afternoon Tea Cafe Hare and Hatter Surabaya. *Jurnal Desain Komunikasi Visual* *Adiwarna*, 1(4). <https://www.neliti.com/id/publications/78947/perancangan-media-promosi-menu-afternoon-tea-cafe-hare-and-hatter-surabaya>
- Hilmi, R. Z., Hurriyati, R., & Lisnawati. (2018). Analisis Struktur Kovarians terhadap Indikator Terkait Kesehatan pada Lansia yang Tinggal di Rumah, dengan Fokus pada Persepsi Kesehatan Subjektif, 3(2), 91–102.
- Intan, A. J. M., & Hartono, G. S. (2022). Pelaksanaan Taking Order Di Hotel Green Hill Universal Bandung. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), 1129–1140.
- Komplain, M., Abhayagiri, D. I., & Yogyakarta, R. (2023). Kuku Setyoatmodjo, Restu Putri Rusdiana <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara> 35. 6(1), 35–46.
- Kristiyanni, N. W. I. (2024). Tugas Akhir Ima. *PENANGANAN AFTERNOON TEA OLEH WAITER/WAITRESS PADA KEPITU RESTAURANT DI THE KAYON VALLEY RESORT UBUD.*
- Lutfi Hendriyati, & Ihsan Budi Santoso. (2021). Strategi Pemasaran Food And Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 60–72. <https://doi.org/10.36594/jtec/xwpgeh73>
- Maliangkay, J. D., Bawole, M. T., & Warokka, M. N. (2024). Analisis Kinerja Waiters Di Restoran Cakrawala Hotel Aryaduta Manado Pada Era New

- Normal. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 7(1), 32–41. <https://doi.org/10.35729/jhp.v7i1.133>
- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitrees Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seruni Coffee Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 5(2), 6–12. <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/27%0Ahttps://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/download/27/31>
- Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>
- Suardana, I. K. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 1–12. <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/13>
- Ummah, M. S. (2019). No .Title. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484 _SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Wangiyana, I. G. A. S., & Triandini, I. G. A. A. H. (2021). Mini-review Teknologi Produksi Teh Herbal Gaharu. *Journal of Agritechnology and Food Processing*, 1(2), 85. <https://doi.org/10.31764/jafp.v1i2.6997>
- Wiguna, I. M. H. (2024). *Tugas Akhir Pelayanan Floating Afternoon Tea Oleh Pramusaji Rimba Di Ayana Resort And Spa Bali*. <https://repository.pnb.ac.id>