

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITERS / WAITRESS DI KUNYIT RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Agus Pratama

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITERS / WAITRESS DI KUNYIT RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Agus Pratama
NIM 2215893004**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITERS / WAITRESS DI KUNYIT RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL

Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir Program
Studi D-Iii Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Agus Pratama
NIM 2215893004**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITERS / WAITRESS DI KUNYIT RESTAURANT BALI NUSA DUA HOTEL" dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan banquet dalam sebuah penyelenggaraan event 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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis 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 kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan PSDKU Jembrana yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini
5. I Komang Ardana, S.S, M.Hum. selaku koordinator PKL Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberikan petunjuk dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
6. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. I Made Ojes Mahardika, S,S ., M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Perhotelan Program Studi DIII Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Kepada semua chef di Nusa Dua Convention Center khususnya di Kunyit Restaurant yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan mencari data untuk bahan Tugas Akhir.

10. Untuk kedua orang tua tercinta, I Kadek Kerta Usada dan Ni Made Ariani serta untuk keluarga yang selalu hadir dengan kasih sayang, telah memberikan dukungan, semangat, motivasi serta dorongan berupa do'a dan uang yang di berikan selama penulis melakukan penelitian dalam bentuk Praktik Kerja Lapangan hingga penyusunan tugas akhir.

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.

Jembrana, Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. Food and Beverage Departement.....	19
C. Waiters	21
D. Restaurant	22
E. Pelayanan	23
F. Breakfast	24
G. Menu	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	26
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	28
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Pelayanan breakfast oleh waiters/waitrees di Kunyit Restoranr Bali Nusa Dua Hotel	51
B. Hambatan Sebagai Waitress Serta Solusi Pada Pelayanan breakfast oleh waiters/waitrees di Kunyit Restoranr Bali Nusa Dua Hotel.....	62

BAB V PENUTUP	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Logo Bali Nusa Convention Center & Bali Nusa Dua Hotel.	20
Gambar 3 2 Struktur Organisasi Bali Nusa Dua Convention Center & Bali Nusa Dua Hotel	39
Gambar 3 3 Struktur Organisasi Bali Nusa Dua Convention Center Food and Beverage Departement.....	40
Gambar 3 4 Deluxe Room.....	23
Gambar 3 5 Premiere Room.....	24
Gambar 3 6 Deluxe Suite.	25
Gambar 3 7 Premiere Suite.	25
Gambar 3 8 Executive Suite.....	26
Gambar 3 9 Presidential Suite.....	26
Gambar 3 10 Kunyi Restaurant and Bar.....	27
Gambar 3 11 Bar Lobby Lounge	28
Gambar 3 12 Nusa Dua Hall.	30
Gambar 3 13 Taman Sari.	30
Gambar 3 14 Uluwatu.	31
Gambar 3 15 Jimbaran Cafe.....	32
Gambar 3 16 Seminyak Lounge	32
Gambar 3 17 Kintamani Room.	33
Gambar 3 18 Singaraja Hall.....	34
Gambar 3 19 Singaraja Terrace.....	34
Gambar 3 20 Pecatu Hall.	35

Gambar 3 21 Mengwi Room.....	36
Gambar 3 22 Legian Room.	36
Gambar 3 23 Tanjung Benoa Hall.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	22
Tabel 3.2 Restoran dan Bar	27
Tabel 3.3 Venue	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung pertumbuhan pariwisata di Indonesia, khususnya di daerah tujuan wisata unggulan seperti Bali. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, hotel-hotel dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu guna menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Salah satu bentuk layanan yang memiliki peran penting dalam mendukung kenyamanan tamu adalah layanan *Breakfast*.

Namun dalam praktiknya, pelayanan *Breakfast* tidak terlepas dari berbagai kendala yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Berdasarkan hasil observasi dan pengalaman langsung di Bali Nusa Dua Hotel, ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan layanan tersebut. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain keterlambatan pengantaran makanan, kesalahan pesanan, gangguan teknis pada layanan pemesanan digital, kurangnya ketersediaan alat dan perlengkapan, hingga kendala komunikasi antara waiter dan tamu asing. Selain itu, beban kerja yang tinggi pada saat *high season* serta kurang efektifnya proses serah terima antar shift juga turut mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada tamu.

Kendala-kendala tersebut, jika tidak segera ditangani secara sistematis, dapat menurunkan citra profesionalisme hotel dan berdampak negatif terhadap pengalaman menginap tamu. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk

mengevaluasi secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan *Breakfast*, mengidentifikasi kendala-kendala yang ada, serta memberikan solusi yang tepat guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak manajemen hotel dalam rangka meningkatkan standar operasional layanan serta menciptakan pengalaman menginap yang lebih berkualitas bagi setiap tamu.

Nusa Dua merupakan salah satu wilayah tepatnya berada di Kabupaten Badung, Kecamatan Kuta Selatan yang bila dilihat secara seksama bahwa 2 adalah 100% masyarakatnya berkarir di bidang pariwisata mulai dari souvenir, jasa guiding, water sports dan hotel. Tidak heran lagi 2 di Bali, 2 ini termasuk ke dalam 2 adalah 2 elite yang mana dari segi pengamanannya sangat ketat selama 24 jam. Kawasan ini sendiri baru berganti nama dari yang awalnya BTDC (Bali Tourism Development Corporation) resmi pada tanggal 16 Mei 2014 berganti menjadi ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation). ITDC juga terkenal dengan akomodasi hotel-hotel maupun resort bahkan memiliki convention center berbintang 5 dengan chain internasional semua ada di 2 adalah 2 ini.

Salah satu *Hotel* 2 adalah 2 5 yang ada di 2 adalah 2 ITDC yang di bagi menjadi 2 gedung yaitu Bali Nusa Dua Convention Center dan Bali Nusa Dua Hotel. Hotel ini sendiri berdiri sejak tahun 2011 yang berada dibawah 2 adalah 2 ion PT. Dyandra Media Internasional, Tbk atau dikenal juga dengan Dyandra & co. Bali Nusa Dua Hotel merupakan convention bintang 5 yang menawarkan tempat pertemuan yang mewah dengan 2 adalah yang sangat strategis di kawasan ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation) Food and Beverage Departement ini di bagi menjadi dua

bagian yang terdiri dari Food and Beverage Service dan Food Beverage Product. Yang termasuk ruang lingkup kerja dari Food and Beverage ini yaitu : Kitchen, Restaurant ,Bar ,Room Service dan banquet service.

Terkait dengan *Pelayanan Breakfast Oleh Waiters / Waitrees Di Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel*, Bali nusa Dua Hotel mempunyai satu restaurant, restaurant ini sering di sebut dengan **KUNYIT RESTAURANT**. Pada restaurant ini, saat tamu ingin Breakfast , Lunch , Dinner,tamu bisa kapan saja datang ke restaurant, karena restaurant ini menjadi satu saat oprasional. Seperti Breakfast, Breakfast di buka mulai jam 6:30 am, tamu di persilahkan untuk memilih makanan yang tertara di area *buffet* karena breakfast di sini bersistem *buffet*, dan breakfast di tutup pada jam 10:30 am,terkait dengan Lunch,Lunch di buka setelah Breakfast ketika waitres / waitrees sudah selesai men set – up kembali semua table dan area restaurant, Lunch ini bersistem *alla-carte*. Di lanjutkan dengan Dinner, tidak jauh dengan pelayanan saat lunch, dinner ini di buka sampai jam 23:00 pm, pada saat dinner waiters/ waitrees itu wajib menggunakan sistem *Squence Of Service* , seperti *wellcoming the guest*, (*menyambut tamu datang*),*Seating the guest* (*mempersilahkan tamu duduk*) , *Preparing condiment* (*mempersiapkan napkin*) , *Giving the menu* (*memberikan menu kepada tamu*), *Taking order*(*mencatat pesanan tamu*), *Repeat order* (*mengulang kembali pesanan tamu/double check pesanan tamu supaya tidak salah*), *Bring captain order to Kitchen*(*membawa captain order ke kitchen*), *Food serving*(*melayani tamu dengan senang hati dan mengClear-up makanan tamu*), *Billing* (*proses pembuatan bill dan menanyakan*

tamu ingin membayar menggunakan cash atau kredit card), Say thankyou(berterimakasih dengan tamu karena sudah datang ke restaurant untuk Dinner).

Setelah dinner di tutup, waitres/waitrees itu melakukan resetup table untuk esok hari pada saat breakfast,dan memastikan semua area restaurant sudah Clean. Lanjut dengan room service, Room service ini di buka setelah dinner,jadi Kunit restaurant ini di buka 24 jam,dimana waitres ini harus sudah mempunyai prepare-an napkin room service untuk tempat cutlries pada saat tamu ingin order pada saat jam Room service di buka.

Waiters / waitrees bertanggung jawab untuk memihara kebersihan dan ikut serta di dalam memberikan service yang terbaik kepada tamu, men-service makanan atau minuman ke tamu, *clear up* makanan dan minuman tamu, Men-set up table,menurunkan table cloth dan napkin yang kotor ke linen juga menjaga dan memelihara kebersihan restaurant.

Tugas Akhir oleh I Putu Agus Shanes Sbastian berjudul “*Pelayanan Breakfast oleh Waiters/Waitresses di Kunit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel*” membahas proses pelayanan secara umum yang dilakukan oleh waiters/waitresses di Kunit Restaurant mencakup seluruh waktu layanan, mulai dari breakfast, lunch, dinner, hingga room service, dengan penekanan pada urutan pekerjaan dan prosedur *sequence of service* di berbagai shift.

Sementara itu, Tugas ini berjudul “*Pelayanan Breakfast oleh Waiters/Waitress di Kunit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel*” lebih fokus secara spesifik pada pelayanan saat breakfast, membaginya ke dalam tahapan persiapan, pelaksanaan, dan tahap akhir, serta memberikan penjelasan teknis yang lebih rinci

terkait pengaturan meja, penataan buffet, koordinasi dengan dapur, penggunaan 5dalah POS, dan evaluasi pasca layanan.

Pelayanan waitres dalam melayani tamu ini memiliki peranan sangat penting, karena melayani tamu dengan senang hati dan bisa beradaptasi dengan tamu langsung, Berdasarkan latar belakang penulis tertarik menulis mengenai pelayanan waitres, maka dari itu penulis mengangkat judul *Pelayanan Breakfast Oleh waitres/watrees Di Kunit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel*.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan breakfast oleh waiters / waitreess di Kunit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel?
2. Apa sajakah hambatan saat penanganan *pelayanan breakfast oleh waiters / waitreess di Kunit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel*?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan pelayanan Breakfast oleh waiters / waitreess di Kunit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel 5dalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini 5dalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini 5dalah:

- a. Mendeskripsikan Pelayanan Breakfast oleh waiters / waitress di Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel.
- b. Menjelaskan hambatan yang dialami oleh waitres/waitrees dalam melayani tamu dan cara penyelesaiannya di Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel.

2. Manfaat penulisan

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

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan Pendidikan diploma III pada jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali. Dengan dilakukan penulisan ini mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang *food and beverage service*.
 - 2) Mengimplementasikan teori dan ilmu yang telah didapatkan selama dalam perkuliahan dalam bidang *food and beverage service*.

1. POLITEKNIK NEGERI BALI

- 2) Untuk memperkaya bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan bacaan pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan dan dapat digunakan sebagai bahan penambah ilmu pengetahuan khususnya kepada pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 3) Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *food and beverage service*, dan digunakan sebagai pedoman bagi adik kelas berikutnya jika ada hambatan dan hal-hal dalam menyusun Tugas Akhir.

c. Perusahaan

- 1) Diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran mengenai permasalahan yang ada di Bali Nusa Dua Hotel dan mencoba memberikan alternatif pemecahan yang ada.

D. Metode Penulisan Tugas akhir

Adapun beberapa metode yang penulis akan gunakan dalam penulisan tugas akhir ini, diantaranya:

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode dan Teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan dan mencatat semua data yang diperlukan. Dalam metode penulisan ini penulis juga ikut terlibat langsung dalam mempraktekkan pelayanan Breakfast oleh waiters / waitress di Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel

b. Wawancara

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan menggunakan tanya jawab atau wawancara kepada *captain leader* dan *staff* yang ada di Bali Nusa Dua Hotel.

2. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca dan mengutip dari sumber-sumber buku yang berkaitan dengan pelayanan

Breakfast oleh waiters / waitress di Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel

3. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Adapun metode analisis dan penyajian hasil yang akan digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif yaitu memaparkan atau menguraikan secara jelas dan menggunakan data-data yang ada tentang pelayanan Breakfast oleh waiters / waitress di Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel . Adapun metode hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode informal, yaitu memaparkan metode penyajian analisis data dengan kata kata biasa, sopan, dan benar sesuai dengan pelayanan Breakfast oleh waitres / waitress di Kunyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan pembahasan mengenai pelayanan kerja waiters / waitrees di Bali Nusa Dua Hotel, penulis dapat menarik 9dalam9ion antara lain yaitu:

1. Pelayanan kerja waiters/waitrees di Bali Nusa Dua Hotel,di bagi menjadi 3 bagian yaitu:

- a. Tahap persiapan

Tahap persiapan di lakukan sebelum oprasional kerja dimulai, yang di mulai dari persiapan area restoran, persiapan peralatan, briefing staff, persiapan makanan dan minuman, persiapan diri pelayan, dan pengaturan 9dalam pemesanan.

- b. Tahap pelaksanaan

Tahap dimana waiters/waitrees memulai melakukan pekerjaannya di dalam area restaurant, seperti melakukan pemesanan (Taking Order), melakukan penyiapan pesanan, melakukan pengiriman makanan,melakukan penataan makanan,membuat bill dan clear up.

c. Tahap akhir

Tahap akhir adalah akhir dari tugas waiters/waitrees yang dimana seorang waitres/waitrees melakukan close shift, Closing bill, 10 adalah 10 minuman di bar, dan membersihkan area restaurant.

3. Hambatan-hambatan yang di hadapi serta solusinya :

Pelayanan breakfast menghadapi beberapa hambatan seperti jumlah tamu yang tinggi, komunikasi antar staf yang kurang efektif, keterbatasan stok makanan, permintaan khusus tamu, keterbatasan peralatan, kesalahan pencatatan pesanan, waktu tunggu lama, dan tamu yang tidak puas.

Solusi yang dilakukan meliputi penambahan staf saat jam sibuk, briefing rutin, perencanaan stok yang baik, pelatihan staf untuk permintaan khusus, pemeliharaan peralatan, verifikasi ulang pesanan, peningkatan koordinasi dapur, serta pelayanan yang profesional dan ramah dalam menangani keluhan tamu.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan untuk mengatasi kendala-kendala yang ada pada saat pelayanan kerja waiter/waitrees di Bali Nusa Dua Hotel:

1. Pihak manajemen sebaiknya menambah staff atau dw ketika high season serta menambah peralatan kerja seperti tea spoon, dessert fork, dinner spoon untuk memperlancar oprasional saat meningkatnya occupancy di hotel.

2. Sebaiknya staff waiters perlu meningkatkan koordinasi dan kerja sama dalam mengatur pekerjaan diutamakan seperti polishing cutleries terlebih dahulu, Salah satunya adalah dengan mengadakan briefing rutin sebelum shift dimulai untuk menyampaikan pembagian tugas, prioritas pekerjaan, serta memperjelas tanggung jawab masing-masing. Pembagian tugas yang jelas dan adil akan memudahkan alur kerja dan menghindari kebingungan saat restoran mulai ramai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D., & Ika, S. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Yellow Star Ambarukmo. *Mabha Jurnal*, 2(1), 59-69.
- Asmara, D., Suroto, A., & Puji, A. T. (2011). Studi Tentang Pengaruh Tingkat Pengalaman Kerja Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bagi Waiter Waitress Food And Beverage Service di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 7(1), 19-42.
- Firmansyah, A., & Destira, Y. (2023). Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Penggunaan Bahan Baku Secara Efisien: Studi Kasus Pada Hotel Prima In Yogyakarta. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(5), 410-426.
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM
- Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1),1-8
- Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, dkk.2021. Pengantar Hotel dan Restoran. Pekalongan : Eureka
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat
- Kusmayadi, D., & Sugiarto. (2000). Pengantar Industri Perhotelan. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Marsum, W. (2019). Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi 4. Yogyakarta: Andi,
- Meriska, A. (2022). TA: Peran Staf Reservasi Dalam Mengatasi Double Booking Di XYZ Hotel & Resort (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Lampung).

- Nugraha, R. (2020). *Dasar-Dasar Food and Beverage Service*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nugroho, A. (2018). *Manajemen Restoran dan Tata Hidang*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Prianka, W. G., & Par, M. M. (2023). *Industri perhotelan. Pengantar bisnis pariwisata: Perhotelan, food and beverage service, dan pengembangan destinasi wisata*, 59.
- Sugiarto, E. (2011). *Pengantar Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73-84.
- Suwarno, Y., Laksmításari, R., & Widyawati, K. (2017). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(01), 53-60.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.