

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN COCKTAIL VOUCHER
OLEH WAITER PADA ANARASA RESTAURANT
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Pande Putu Manika

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN COCKTAIL VOUCHER
OLEH WAITER PADA ANARASA RESTAURANT
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Pande Putu Manika
NIM. 2015823314**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023**

**PELAYANAN COCKTAIL VOUCHER OLEH WAITER
PADA ANARASA RESTAURANT
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN**

Oleh
Pande Putu Manika
NIM. 2015823314

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Disetujui oleh :

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb.
NIP. 196405261990032003



Made Nova Buanaputra, SST. Par., M. Par

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph. D.
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN
PARIWISATA**

Jalan kampus bukit jimbaran, kuta selatan, kabupaten badung, bali – 80364
Telp. 0361 (701981) (hunting) fax. 701128 laman: www.pnb.ac.id
Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pande Putu Manika
NIM : 2015823314
Program : D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

**“ PELAYANAN COCKTAIL VOUCHER OLEH WAITER
PADA ANARASA RESTAURANT
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN “**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Gianyar, Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



NIM. 2015823314
PS : D III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “ Pelayanan Cocktail Voucher Oleh Waiter Pada Anarasa Restaurant Di Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran “ ini dengan lancar tanpa hambatan dan tepat waktu. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program D3 Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.

Dalam Penyusunan laporan ini tentunya juga tidak lepas dari arahan para Dosen dan Pembimbing yang selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik dan benar. Dengan ini penulis memberikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph. D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Poiteknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. sebagai Ketua Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd. selaku Bapak Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Gianyar.
6. Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb. selaku Dosen Pembimbing 1 penulis yang telah membantu dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Made Nova Buanaputra, SST. Par.,M.par selaku Dosen Pembimbing 2 penulis yang telah membantu dan mengarahkan selama penyusunan Tugas Akhir.
8. Bapak Adrien Michel Marie selaku *General Manager* di hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran, yang telah memberikan izin untuk mencari sejumlah informasi mengenai hotel Movenpick Resort & Spa dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Ni Luh Kadek Sayuri Ariani selaku *Talent & Culture Manager* di hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran yang telah memberikan izin untuk mencari sejumlah informasi mengenai hotel Movenpick Resort & Spa dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

10. Bapak Ariful Munzili selaku *Food & Beverage Manager* yang telah memberikan izin untuk mencari sejumlah informasi mengenai restoran di Movenpick Resort & Spa dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Bapak Ketut Gavana Dusika selaku *Outlet Manager* yang telah memberikan izin untuk mencari sejumlah informasi mengenai restoran di Movenpick Resort & Spa dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Bapak Ngakan Pebriana selaku *Assistant Outlet Manager* yang telah mengedukasi, mengarahkan serta membantu penulis untuk memperoleh sumber informasi akurat selama penyusunan Tugas Akhir.
13. Supervisor dan Staff Movenpick Resort & Spa Jimbaran yang telah membantu memberi masukan serta saran untuk dapat menyusun Tugas Akhir ini dengan baik dan benar.
14. Seluruh Dosen pembimbing dan Staf kepegawaian Kampus Politeknik Negeri Bali Gianyar beserta Seluruh pihak yang telah memberikan sumber informasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
15. Orang Tua penulis yang selama ini sudah memberikan doa serta dukungan kepada penulis serta sudah membantu penulis dari segala sisi untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
16. Seluruh Teman, kerabat dan saudara dari penulis yang sudah memberikan semangat, dukungan moral serta motivasi untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari jika dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat beberapa kekurangan baik dari segi materi, sistematika penulisan maupun

bahasanya, semua hal itu tidak lepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kekurangan atau ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan beberapa informasi dan manfaat bagi para pembaca baik dalam lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, Juli 2023

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Restoran.....	11
1. Pengertian Restoran.....	11
2. Jenis – Jenis Restoran.....	12
C. Waiter	16
D. Minuman	16
1. Pengertian Minuman	16
2. Fungsi Minuman.....	17

E. Cocktail.....	18
1. Pengertian Cocktail	18
2. Komponen Cocktail.....	19
3. Fungsi Cocktail.....	20
4. Teknik Pengolahan Cocktail	21
F. Voucher.....	22
1. Pengertian Voucher	22
2. Jenis – Jenis Voucher	23
G. Pelayanan	24
1. Pengertian pelayanan.....	24
2. Jenis – Jenis Pelayanan Dalam Restaurant.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	28
A. Lokasi Dan Sejarah Hotel	28
1. Lokasi Hotel	28
2. Sejarah Hotel	29
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	29
1. Bidang Usaha	29
2. Fasilitas Hotel.....	31
C. Struktur Organisasi.....	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
A. Pelayanan Cocktail Voucher oleh Waiter Pada Anarasa Restaurant	41
1. Tahap Persiapan	41
2. Tahap Pelaksanaan	45
3. Tahap Closing.....	55
B. Hambatan – Hambatan yang dihadapi dan Solusi Penanganan	56
BAB V PENUTUP	58
A. Simpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran	28
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Food & Beverage Service Movenpick Resort & Spa Jimbaran	37
Gambar 4. 1 Standar Uniform Anarasa Restaurant.....	43
Gambar 4. 2 Jenis Round Tray (di atas) dan Oval Tray (di bawah)	45
Gambar 4. 3 Menu Cocktail Voucher Anarasa Restaurant.....	48
Gambar 4. 4 Menu Non Alcoholic Voucher Anarasa Restaurant.....	49
Gambar 4. 5 Billing Cocktail Voucher Anarasa Restaurant	54
Gambar 4. 6 Voucher Cocktail Anarasa Restaurant	54



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis - Jenis Tipe Kamar Di Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran	31
Tabel 3. 2 Jumlah Kapasitas Seats Di Anarasa Restaurant	34



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Area Outdoor Anarasa Restaurant

Lampiran 2. Area Indoor Anarasa Restaurant

Lampiran 3. Beberapa Minuman Cocktail Pada Anarasa Restaurant



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata bisa dikatakan sebagai salah satu peran penting bagi seluruh dunia dalam membangun perekonomian negara, tidak hanya itu saja melainkan juga dapat meningkatkan devisa negara, menciptakan lapangan kerja, merangsang pertumbuhan ekonomi di dunia dan dapat mendorong sebuah negara untuk mengembangkan sektor pariwisata. Dengan adanya sektor pariwisata ini, beberapa negara khususnya Indonesia menjadikan pariwisata sebagai sektor yang mampu membuka lapangan pekerjaan dan juga sebagai andil besar untuk dapat meningkatkan pendapatan devisa negara.

Dengan perkembangan pesat pada sektor pariwisata ini mampu menjadikan Indonesia sebagai negara yang memiliki destinasi wisata yang mampu berfungsi sebagai tempat berlibur ataupun berfungsi sebagai tempat pertemuan – pertemuan penting bagi para petinggi dunia. Melihat perkembangan tersebut tentunya beberapa daerah yang berada di Indonesia khususnya Bali ikut berkontribusi untuk membangun sektor tersebut menjadi sektor yang berpengaruh terhadap segala aspek. Berbicara tentang pariwisata di kawasan Bali, bisa dikatakan bahwa Bali salah satu daerah yang memiliki daya tarik wisatawan terbesar di Indonesia, dengan keanekaragaman adat dan tradisi, keindahan alam dan budayanya mampu memperkuat sektor pariwisata ini menjadi lebih baik, untuk menunjang hal tersebut

maka diperlukan sebuah akomodasi yang mampu menampung dan memberikan pelayanan terhadap keberlangsungan pariwisata di Bali.

Akomodasi merupakan salah satu sarana yang disediakan untuk memberikan suatu pelayanan bagi para tamu yang berkunjung ke suatu tempat baik itu berupa kamar, makanan dan minuman serta fasilitas pendukung lainnya. Dengan adanya akomodasi ini mampu mengembangkan bangunan – bangunan berupa hotel yang berfungsi sebagai tempat bagi para pendatang untuk beristirahat ataupun untuk mendapatkan fasilitas makanan dan minuman, di Bali begitu banyak sebuah bangunan hotel yang bisa ditemui, salah satu hotel yang akan penulis bahas adalah Movenpick Resort & Spa Jimbaran.

Movenpick Resort & Spa Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang 5 yang memiliki kualitas pelayanan yang baik bagi para tamu, itu disebabkan oleh nuansa hotel yang memiliki kriteria ramah bagi keluarga dan juga bagi anak – anak. Namun selain itu ada beberapa hal lain yang juga mampu memberikan kualitas kenyamanan tamu saat datang di hotel ini, hal tersebut yaitu pelayanan dari para karyawan terhadap tamu sangat begitu ramah sehingga tamu yang datang merasakan kenyamanan dan keamanan mereka selama berada di tempat ini. Movenpick memiliki beberapa departemen yang membantu jalannya operasional hotel, salah satunya yaitu departemen Food & Beverage Service.

Food & Beverage Service merupakan salah satu departemen yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman terhadap tamu, selain itu juga memiliki tanggung jawab atas transaksi pembayaran tamu, di bagian ini terdapat beberapa outlet yang menyajikan makanan dan minuman

diantaranya yaitu ; Anarasa Restaurant, Katha Lounge, Jejala dan Movenpick café. Diantara outlet tersebut, Anarasa Restaurant merupakan tempat utama bagi para tamu untuk mendapatkan makanan dan minuman yang lebih integral, selain itu restoran ini juga memiliki Bar tersendiri yang dimana para tamu bisa memesan berbagai minuman langsung ke Bar, selain itu bagi tamu yang bergabung melalui sebuah agen perjalanan bernama *Luxury Escape* (LE) mendapatkan *benefit* berupa beberapa *voucher* khususnya minuman. *Voucher* minuman yang diberikan terdapat beberapa jenis diantaranya adalah *beer bucket voucher*, *cocktail voucher* dan *all drink voucher*. Ketiga jenis *voucher* tersebut tentunya memiliki syarat dan ketentuan untuk melakukan proses penukaran *voucher* dan dari ketiga jenis itu terdapat salah satu *voucher* yang menarik dalam segi pelayanan dan penjualannya, serta juga sering diberikan oleh para tamu untuk mendapatkan minuman, salah satunya adalah *cocktail voucher*.

Voucher ini merupakan selembar kertas berupa kartu yang didalamnya berisi panduan dan aturan. Dalam *voucher* ini diterangkan bahwa bagi para tamu yang memilikinya dapat menukarkan kupon tersebut dengan dua jenis minuman *cocktail* yang sudah diperuntukan untuk *voucher* tersebut, serta yang menjadikan *voucher* ini lebih menarik adalah *cocktail voucher* tersebut bisa ditukarkan menjadi *mocktail*, dengan sistem ini menjadikan suatu kelebihan yang dimiliki oleh *cocktail voucher* itu dibandingkan dengan *voucher* lainnya. Dilihat dari operasional pelayanan nya sistem seperti itu mampu memberikan pilihan bagi para tamu, sehingga para tamu dapat memilih dan menikmati minuman sesuai dengan keinginan mereka, oleh karena itu *cocktail voucher* sangat sering dijumpai ketika

lunch time atau pada saat *dinner*. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mendalami proses *voucher* tersebut lebih detail mengenai *cocktail voucher* dengan mengangkat judul “ Pelayanan *cocktail voucher* oleh *waiter* pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis uraikan di atas maka terdapat beberapa rumusan masalah yang di dapat yaitu :

1. Bagaimanakah pelayanan *cocktail voucher* oleh *waiter* pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa ?
2. Apa sajakah hambatan yang ditemui oleh *waiter* selama memberikan pelayanan *cocktail voucher* pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa dan bagaimana solusi mengatasinya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini yaitu :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini digunakan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah di atas, diantaranya yaitu :

- a. Untuk mengetahui pelayanan *cocktail voucher* oleh *waiter* terhadap tamu pada Anarasa Restaurant.

- b. Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang terjadi oleh *waiter* selama memberikan pelayanan *cocktail voucher* pada Anarasa Restaurant.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk dapat menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk meningkatkan kemampuan, wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai prosedur pelayanan *voucher* secara luas dan menyeluruh.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan penulisan ini bisa digunakan untuk menambah ilmu, wawasan serta pengetahuan yang nantinya dapat diterapkan dan diimplementasikan tata cara pelayanan yang mengenai Food & Beverage Service Department .
- 2) Sebagai sumber referensi bagi Mahasiswa dalam pembuatan Tugas Akhir dan sebagai salah satu referensi bagi Dosen dalam pembuatan buku ajar mengenai pelayanan *voucher*.

c. Bagi perusahaan

Sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *voucher* agar lebih tertata dengan baik kedepannya, sehingga mampu memberikan hasil yang terbaik.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode penulisan tugas akhir yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap pelayanan *cocktail voucher*.

b. Metode Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan maksud untuk mendapatkan informasi dari responden. Metode ini digunakan untuk melakukan penelitian oleh *waiter* dalam memberikan pelayanan *cocktail voucher* dengan cara menanyakan jenis minuman apa saja yang bisa didapatkan pada menu *cocktail voucher* ini.

c. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dengan mencari sumber – sumber referensi dari buku atau sejenisnya yang nantinya akan dijadikan sebuah hasil dari penelitian ini.

d. Metode Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara mengambil objek gambar pelayanan *cocktail voucher* dari pemesanan, *LE voucher guest*, pembuatan orderan, *captain order* serta bill.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan hasil data saat melakukan penelitian dan

Teknik yang digunakan dalam penulisan ini yaitu teknik wawancara dan observasi.

3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan yaitu dengan menampilkan atau menyajikan hasil data sesuai dengan proses penelitian pelayanan *cocktail voucher* pada Anarasa Restaurant oleh *waiter*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak menemukan ilmu dan wawasan baru yang di dapat selama penyusunan baik dari segi materi serta dari segi pengamatan. Berdasarkan uraian pada Bab IV, dapat disimpulkan oleh penulis sebagai berikut :

1. Penanganan *cocktail voucher* pada Anarasa Restaurant terdapat tiga tahapan yang perlu dilakukan yaitu sebagai berikut :
 - a. Tahap persiapan, dalam tahap persiapan ini terdapat 2 pembagian yaitu : tahap persiapan diri dan tahap persiapan alat. Pada tahap persiapan diri seorang *waiter* wajib melakukan absensi dan pengecekan suhu tubuh sebelum memasuki area bekerja, setelah itu *waiter* juga wajib untuk menggunakan seragam yang sudah ditentukan oleh pihak hotel atau perusahaan. Sedangkan pada tahap persiapan alat seorang *waiter* mempersiapkan alat yang akan digunakan untuk pelayanan *cocktail voucher* seperti : *adjustment cutleries*, *straw*, *cocktail napkin*, *tray* dan persiapan outlet.
 - b. Tahap pelaksanaan, pada tahap pelaksanaan ini seorang *waiter* melakukan pelayanan dari awal kedatangan tamu hingga tamu pergi dari restoran dengan menggunakan standar opsional prosedur yang sudah diterapkan oleh pihak hotel.

- c. Tahap penutup, pada tahap ini merupakan tahap *closing* dalam sebuah restoran, dalam pelayanan *cocktail voucher*, seorang *waiter* membersihkan seluruh gelas kotor dan membantu seorang *bartender* untuk membersihkan area bar restoran untuk dipersiapkan pada saat *breakfast time*.
2. Hambatan – Hambatan Pelayanan *Cocktail Voucher*
 - a. Ketidakpuasan tamu terhadap rasa minuman, solusinya memberikan *complimentary* berupa *snack* (*cookies* dan *mix nuts*) dengan memberikan penjelasan mengenai *cocktail voucher*.
 - b. Keterlambatan pengiriman minuman dikarenakan bahan yang habis terutama pada *high season*, solusinya adalah meminjam bahan yang telah habis ke outlet yang lain dengan mencatat jumlah dan jenis bahan serta membuat *inventory control sheet* untuk bahan minuman.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas berkaitan dengan pelayanan *cocktail voucher* pada Anarasa Restaurant, penulis ingin memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan *cocktail voucher* oleh *waiter* pada Anarasa Restaurant sebagai berikut :

- 1 .Penulis menyarankan untuk melakukan *inventory* terhadap minuman secara berkala guna mengantisipasi kehabisan bahan minuman terutama pada *high season*, sehingga nantinya mampu memberikan pelayanan yang lebih baik.

2. Mengadakan *briefing* rutin untuk mengantisipasi terjadinya *complaint* dari para tamu serta mengantisipasi terjadinya kejadian yang tidak diinginkan selama operasional kerja berlangsung.

.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Angelita, S., Honggowidjaja, S. P., dan M. Taufan Rizqy. 2019. *Perancangan Interior Restaurant Library Dessert Island di Surabaya*. Jurnal Intra, 7(2), 218–225.
- Derianto, P. S., dan Yuliana Piraningsih Kristiutami. 2015. *Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung*. Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi, 2(1), 5.
- Anggraini, Fera, D., dan Lulux Beru Utami. 2022. *Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta*. Mabha Jurnal, 3, 2022–2746.
- Gómez-nieto, M. Á. 2013. *A Ubiquitous NFC Solution for the Development of Tailored Marketing Strategies Based on Discount Vouchers and Loyalty Cards*. 6334–6354. <https://doi.org/10.3390/s130506334>
- Harahap, D. Z., et al. 2021. *Bisnis Resto Minim Risiko*. Inteligencia Media. <https://books.google.co.id/books?id=S248EAAAQBAJ>
- Jatmiko, Heri. 2022. *Tim Dwi Untuk Pembelajaran Bahasa Indonesia Kelas Viii Smp Negeri 2 Balapulang*. Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Pendidikan Dasar, https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Tim+Dwi+Untuk+Pembelajaran+Bahasa+Indonesia+Kelas+Viii+Smp+Negeri+2+Balapulang&btnG=
- Lee, Shopia Seung Yoon., Ji-eun Lee, dan Kyo-seong Kim. 2020. *Evaluating basic income, basic service, and basic voucher for social and ecological sustainability*. Sustainability (Switzerland), 12(20), 1–25. <https://doi.org/10.3390/su12208348>
- Nathalia, T. C., dan Yustisia Kristiana. 2018. *Peningkatan Keterampilan Siswa Smk Bandara Tangerang Melalui Pelatihan Pembuatan Minuman Tradisional Indonesia*. 90–95.
- Nurita, Wayan Dr. S.S., M. S., dan Ni Wayan Meidariani, S.S., M. H. 2020. *Bahasa Jepang Perhotelan: Effective Japanese for Hotel Staff* (K. Shisido (ed.)). Nilacakra. <https://books.google.co.id/books?id=lpHcDwAAQBAJ>
- Oka, I. M. D., dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran internasional* (A. Parnama (ed.)). Paramita surabaya.

Haryanto., dan Helena Ras Ulina Sembiring. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (Mnc Publishing). <https://books.google.co.id/books?id=Nn5JEAAAQBAJ>

Sukriadi, Heri Hidayat., Wahyu Teresza Rustomo., dan Rachmat Astiana. 2022. *Tepache Kulit Nanas sebagai Bahan Campuran Minuman*. Jurnal Pariwisata Indonesia, 18(1), 28–37. <https://doi.org/10.53691/jpi.v18i1.267>

Supriyanto, Slamet., dan Lutfi Hendriyati. 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. <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.112>

Suwarno, Yogo., Rita Laksmitasari., dan Karya Widyawati. 2018. *Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan*. Jurnal Desain, 5(01), 53. <https://doi.org/10.30998/jurnaldesain.v5i01.2179>

Suwithi, Ni Wayan. 2013. *Industri Perhotelan kelas X semester I*. I Cenik Ardana (Ed.) Industri Perhotelan. https://bsd.pendidikan.id/data/2013/kelas_10smk/Kelas_10_SMK_Industri_Perhotelan_1.pdf

Wardani, D. M. 2021. *Hotel Reservation Policy Pada Masa Pandemi : Refund, Reschedule Atau Cancel Di Labuan bajo*. Jurnal Pariwisata, 8(1), 63–72. <https://doi.org/10.31294/par.v8i1.10021>

Wiantara, I Gusti Nyoman. 2016. *Bartending & Mixology: Mengupas Tuntas Segala Pengetahuan Seputar Bar, Minuman Beralkohol maupun Nonalkohol, hingga Aturan-Aturan Dasar Pencampuran Minuman dan Penyajiannya*. Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=rfxvDwAAQBAJ>

Widuri, S. A., Hendriyani, I. G. A. D., & Juniari, N. K. E. 2018. *Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Tea Cocktail Pada Usaha Bar Di Bali*. Jurnal Kepariwisata, 17(3).

Yanti, T., Nadra, N. M., & Solihin, S. 2022. *Pelayanan Cake Combo Menu Oleh Pramusaji di Movenpick Cafe Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali*. http://repository.pnb.ac.id/259/%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/259/2/RAMA_93402_1915823066_0025116207_0012066215_part.pdf