PENANGANAN A LA CARTE DINNER OLEH WAITER DI RUBY RESTORAN HOTEL ROYAL ‘N LOUNGE JEMBER

Rony Mardiyan Nata, Faozen, SE., M.Si

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan oleh penulis selama 3 bulan di Hotel Royal ‘N Lounge Jember dan metode penelitian yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, dokumentasi, juga studi pustaka. Berdasarkan pembahasan dalam analisis hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut, maka kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelititan ini adalah penerapan *handling a la carte* yang dilakukan oleh *Waiter/Waitress* pada saat *dinner* yang telah dikerjakan dengan baik, meskipun terdapat beberapa masalah yang terjadi namun telah diperbaiki oleh pihak manajemen *Hotel Royal ‘n Lounge Jember.* Salah satu masalah yang dialami adalah makanan terlebih dahulu disajikan dari pada minuman, padahal dalam SOP *(standar operational Procedure)* seharusnya minuman yang harus disajikan terlebih dahulu dari pada makanan yang dipesan oleh tamu. Solusi dari masalah ini, *staff* maupun *trainee* harus saling berkomunikasi agar tidak terjadi *miscommunication.* Selain menggunakan analisis deskriptif penulis juga menggunakan analisis SWOT untuk menemukan kekuatan *(strength)*, kelemahan *(weakness)*, peluang *(opportunity)* dan juga ancaman *(threats)* yang kemudian disusun dalam matrik analisis SWOT.

Kata Kunci : ***A la Carte, Waiter, Dinner***

ABSTRACT

This research was carried out by the author for 3 months at the Royal Hotel 'n Lounge Jember and the research methods used were observation, interviews, documentation, as well as literature study. Based on the discussion in the analysis of the research results that have been carried out, the conclusions that can be drawn from the results of this study are the implementation of a la carte handling carried out by the Waiter/Waitress at dinner which has been done well, although there are some problems that occur but have been fixed. by the management of Hotel Royal 'n Lounge Jember. One of the problems experienced is that food is served first rather than drinks, even though in the SOP (standar operational procedure), drinks should be served first rather than the food ordered by guests. The solution to this problem, staff and trainees must communicate with each other so that there is no miscommunication. In addition to using descriptive analysis, the author also uses SWOT analysis to find strengths, weaknesses, opportunities and threats which are then compiled in a SWOT analysis matrix.

Keywords: A la Carte, Waiter, Dinner

1. Pendahuluan

a. Latar Belakang

Pada Awal tahun 2020, masyarakat Indonesia digemparkan dengan kemunculan virus corona yang berasal dari Wuhan. Virus ini kemudian mulai menyebar ke berbagai negara, termasuk Indonesia. Presiden Joko Widodo menyampaikan kasus pertama ditemukan dua orang positif virus SARS Cov-2 atau COVID-19 pada tanggal 2 Maret 2020 di Depok. Kasus positif di Indonesia kemudian mulai terdeteksi di berbagai kota lainnya. Masa pandemic di Indonesia sudah dilewati selama kurang lebih 1 tahun 4 bulan terhitung dari bulan Februari 2020 semenjak ditemukannya kasus positif. Hal ini membuat ancaman serius bagi perekonomian global. panndemi Covid-19 berimbas pada berbagai sektor. Sektor industri makanan dan minuman (*food & beverage*) yang paling terdampak dibandingkan industri yang lain. Hasil survei yang dilakukan di 17 kota di Indonesia meliputi Jabodetabek, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Batam, dan Bali menunjukkan bahwa 13 kota mengalami penurunan pendapatan harian yang signifikan akibat Covid-19, dan kasus positif Covid-19 di Indonesia bertambah 3.602 menjadi 368.842 orang. Jumlah pasien sembuh bertambah 4.410 menjadi 293.653 orang. Jumlah kasus meninggal bertambah 117 menjadi 12.734 orang. (https://www.merdeka.com/peristiwa/data-terkini-jumlah-korban-virus-corona-di-indonesia.html merdeka.com diakses 25 Juni 2020).

Di Indonesia sendiri Pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia. Dan pada masa pandemic ini devisa Negara di sector pariwisata menurun dikarenakan sepi nya pengunjung tempat wisata di Indonesia. Pariwisata sendiri merupakan sebuah kegiatan mengunjungi suatu tempat diluar tempat tinggal dengan berbagai tujuan seperti liburan ataupun kegiatan keagamaan.

Menurut Kodhyat (dalam Kurniansyah 2014:28) pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ketempat lain bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi social budaya, alam dan ilmu.Sedangkan menurut Apabila ditinjau secara etomologi Yoeti (dalam Octavia 2015:30) istilah pariwisata sendiri berasal dari bahasa Sansekerta yang memiliki persamaan makna dengan tour, yang berarti berputar putar dari suatu tempat ke tempat lain. hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa kata “pariwisata” terdiri dari dua suku kata yaitu “Pari” dan “Wisata”. “pari” yang berarti banyak, berkali-kali, berputarputar, lengkap, dan “wisata” yang berarti perjalanan, bepergian”. (http://eprints.polsri.ac.id/5970/3/03%20BAB%20II.pdf diakses 1 juli 2021)

Pengembangan pariwisata di Indonesia berdampak pada berkembangnya sektor sektor pendukung pariwisata lainnya, seperti akomodasi, transportasi, penyedia makanan dan minuman, dan lain sebagainya.

Berdasarkan data dari BPS tahun 2018, jumlah hotel berbintang di Indonesia berjumlah 3.314 hotel, serta jenis akomodasi lainnya seperti *homestay*, villa, dan lain lain berjumlah 24.196. Salah satu akomodasi yang meningkat dan berdampak baik pada penyaluran tenaga kerja di Indonesia adalah hotel. (http://repository.unmuhjember.ac.id/6478/3/BAB%20I.pdf diakses 1 Juli 2021)

Pada hotel sendiri terdiri dari berapa departemen yang memiliki tugas masing-masing guna mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Departemen tersebut antara lain *Front Office Department, Food And Beverage Department, Housekeeping Department*, dan lain sebagainya. *Food and beverage department* merupakan departemen yang penting di dalam hotel, karena departemen tersebut yang membantu menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Menurut sulastiyono (dalam Siyana 2019:2) *Food and Beverage Departmment* adalah suatu bagian yang menangani makanan dan minuman dan melaksanakan tanggung jawab melaksanakan penjualan dan pelayanan makanan dan minuman.

Hotel Royal 'N Lounge Jember merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang menyediakan berbagai fasilitas, mulai dari kamar, kolam renang, restoran, jasa panggilan spa, dan lain-lain. Pada Hotel Royal 'N Lounge Jember Ttrdapat 3 jenis Pelayanan menu, yaitu *A la Carte, Table D'hote* dan *Special Party Menu* dimana dalam penjualannya memiliki harga yang berbeda-beda.

Food and Beverage Departement merupakan salah satu Departemen yang berperan Penting dalam menyumbang kenaikan *revenue* Hotel. Restoran yang ada di Hotel Royal 'n Lounge bernama *Ruby Restaurant* dimana setiap harinya memberikan pelayanan makanan dan minuman dimulai dari *Breakfast, Lunch, Dinner,* maupun pada saat ada *event-event* tertentu seperti *wedding event, coffee break event,* dan lain-lain. Selain itu, terdapat pula *service menu* yang diberikan oleh *Ruby Restarant* seperti *A la Carte* dan *Table D'hote.*

Pada saat *Dinner* tak jarang tamu memilih menu *A la Carte* untuk menikmati makanannya. *A la Carte* Menu merupakan sebuah ungkapan yang berasal dari Perancis yang berarti "*dari kartu"* (menu makanan), dan sering digunakan di restoran

(https://indogastronomi.wordpress.com/2016/03/15/pengertian-dan-jenis-menu/ diakses 2 Juli 2021). Tamu memilih menu *A la Carte* biasanya dikarenakan terdapat harga tersendiri yang telah di tetapkan dalam satu jenis makanan. Misalnya tamu hanya ingin menikmati *Main Course* saja maka menu yang digunakan adalah menu *A la Carte.* Sebaliknya apabila tamu ingin menikmati hidangan dari awal sampai akhir (*appetizer* sampai dengan *dessert)*maka sebaiknya memilih menu *Table D'hote.*

Pelayanan *A la Carte* ini disediakan untuk tamu dimana tamu tersebut disambut oleh *greeter* dan di antar ke meja oleh *waitress* atau *waiter,* setelah itu tamu di berikan menu oleh *waitress* atau *waiter* dan selanjutnya *taking order.* Maka dari latar belakang diatas penulis tertarik mengambil judul

"Penanganan *A la Carte Dinner* di Ruby Restoran oleh *Waiter* Hotel Royal 'N Lounge Jember".

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas rumusan masalah yang dibahas adalah bagaimana penanganan *A la Carte Dinner* di Ruby Restoran oleh *Waiter* Hotel Royal 'N Lounge Jember.

2. Metode Penelitian

a. Metode Wawancarra

Menurut Esterberg (dalam Islami, 2020:8), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

b. Metode Observasi

Menurut Arikunto (dalam Islami, 2020:8), observasi yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Didalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.

c. Metode Kepustakaan

Menurut sugiyono (dalam Islami, 2020:8), kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini

dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature- literatur ilmiah. Misalnya: kajian teori mengenai *food and beverage department*.

d. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi, Menurut Sugiyono (dalam Islami, 2020:9), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, *film* dan lain-lain.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Pengertian Waiter dan Waitress

Waiter/waitress menurut Marsum (2005) adalah: "Karyawan atau karyawati didalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan dan peralatan makan untuk tamu berikutnya". Jika pelayanan yang diberikan oleh *waiter/waitress* sesuai dengan keinginan tamu maka akan terdapatlah kepuasan tamu.

b. Pengertian A la Carte

Di restoran-restoran, istilah *A la Carte* mengacu pada praktik pemesanan hidangan tertentu dari suatu menu. Istilah ini dalam bahasa Prancis berarti "menurut menu".

Ciri utama dari *A la Carte* adalah terdapat harga untuk setiap hidangan yang ingin dipesan dalam suatu menu. Praktik ini berbeda dengan *"Table D'hote"* yang menawarkan menu lengkap dengan sejumlah hidangan yang telah ditentukan (misalnya menu yang terdiri dari makanan pembuka, utama, dan penutup) (https://id.wikipedia.org/wiki/%C3%80_la_carte diakses 30 Juni 2021).

Menurut Sudira (2000) *A la Carte* merupakan jenis menu yang terdiri dari daftar makanan yang telah dilengkapi dengan harga masing masing, yang disediakan dan ditampilkan untuk menarik pelanggan serta memberikan nilai terhadap sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan. (http://repository.unmuhjember.ac.id/5566/18/article.pdf diakses 30 Juni 2021).

Dari pengertian diatas dapat diuraikan bahwa *A la Carte* adalah sebuha menu yang disetiap menu makanan itu terdapat harganya sendiri. Berbeda denga Table D'hote menu yang menawarkan 1 set menu dengan harga yagn telah ditetapkan, dimulai dari Appetizer sampai dengan Dessert. *A la Carte* Menu juga memiliki hidangan makanan yang dimulai dari

appetizer hingga dessert. Namun, terdapat harga tersendiri pada setiap menu makanan tersebut.

c. Regular *Dinner* di Ruby Restoran Menggunakan menu *A la Carte* Hotel Royal 'N Lounge Jember.

Makan malam atau *Dinner* biasanya dilakukan pada saat matahari mulai tergelincir yaitu sekitar pukul 17.30 s.d pukul 19.00 malam dan waktu untuk menikmati *dinner* di setiap negara juga berbeda-beda, termasuk di Indonesia sendiri. Biasanya *dinner* dapat dilakukan di rumah, restoran keluarga, *fast food* restoran, maupun di hotel restoran. Pada sebuah Hotel, rentang waktu untuk melaksanakan *dinner* di restorannya adalah sejak pukul 17.00 s.d 21.30. di beberapa Hotel restoran juga mempunyai waktu yang berbeda-beda dalam menyajikan *dinner*. Termasuk di Royal Hotel N Lounge Jember yang durasi makan malamnya dimulai sekitar pukur 17.30 s.d pukul 21.00.

Dinner yang ada di Ruby Resto N Lounge tidak hanya tersedia dalam *buffet* menu, namun juga *A la Carte* dan *table d'hote.* Untuk pelayanan *table d'hote dinner* di Hotel Ruby Resto N Lounge, tamu harus melakukan reservasi kurang lebih 2 jam sebelumnya untuk meminimalisir *sold out* menu di hari itu untuk pelayanan *buffet menu dinner* disediakan untuk tamu yang menginap maupun tidak menginap di Hotel Royal N Lounge Jember. Biasanya *buffet dinner* akan dikenakan *charge* lagi karena normalnya Hotel menjual *room* dan *breakfast* dan tamu juga diberi pilihan untuk *room + breakfast* atau *room only* dan kebanyakan dari tamu yang menginap di hotel

memilih untuk *room + breakfast.* Sedangkan jika tamu ingin menikmati dinner *dinner*, tamu akan dikenakan tamabahan *charge* untuk *dinner* tersebut. Menu yang disediakan dalam *dinner* dimulai dari *appetizer* sampai dengan *dessert* serta *coffee and tea.* Sedangkan untuk *A la Carte Dinner* merupakan sistem pelayanan yang banyak digunakan di seluruh restoran yang ada di dunia, begitu pula Ruby Resto 'n Lounge. Di restoran-restoran istilah *A la Carte* mengacu kepada praktik pemesanan hidangan tertentu dari suatu menu. Istilah ini dalam bahasa Prancis berarti "*menurut menu".* Ciri utama dari *A la Carte* adalah terdapat harga untuk setiap hidangan yang ingin dipesan di dalam suatu menu. Dalam melakukan pembayaran *(billing),* tamu dapat menggunakanan *room charge, by EDC* ataupun by *cash. A la Carte Dinner* menu yang memiliki harga yang tetap sendiri setiap menu makanannya berbeda dengan *table d'hote* yaitu 1 set menu makanan dengan 1 harga. *A la Carte Dinner* menu yang ada di Ruby Resto Lounge tersedia dari *appetizer menu* sampai dengan *dessert menu.* Namun, tamu yang datang ke Ruby Resto N Lounge cenderung memilih makanan utama *main course* yang dapat membuat kenyang dan juga *dessert* sebagai makanan penutup.

Pada saat melakukan pelayanan *A la Carte* saat *Dinner* selama penulis melakukan *On The Job Training II* selama kurang lebih 3 bulan di Hotel Royal 'N Lounge Jember beberapa menu yang sering di pesan oleh tamu tidak lain seperti makanan berat dan juga minuman sebagai pendampingnya. Nasi Goreng Buto dan Nasi Goreng Goreng Royal merupakan makanan

yang paling banyak dipesan oleh tamu sebagai menu *Dinner*. Makanan yang sering paling banyak kita temui di warung-warung pinggir jalan, restoran besar, maupun restoran yang ada di Hotel pun menyediakan Nasi Goreng. Tentunya Ruby Resto 'N Lounge pada Hotel Royal 'N Lounge Jember ini memiliki *Standar Recipe* yang diterapkan sehingga menarik tamu dari luar untuk menikmati *Dinner* di Ruby Resto 'N Lounge. Meskipun Nasi Goreng banyak ditemui di Luar Hotel sekalipun, beberapa tamu memilih menikmati di Ruby Resto 'N Lounge. *Side Dish* dari Nasi Goreng Buto yang memiliki porsi Jumbo, *Sunny side up*, suwiran dada ayam, dan juga sayuran seperti *lettuce, tomato, cucumber* dan tentu tidak lupa sambal dan kerupuk yang melengkapi menu ini menjadi *special* dari yang berada di luaran sana.

Sequence of Service dalam hotel digunakan sebagai tata cara / SOP *(standar operational procedure)* agar *waiter/waitress* dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu, baik pada saat *Breakfast, Lunch,* maupun *Dinner*. Pada saat pemesanan makanan atau minuman oleh tamu, tak jarang tamu tersebut bertanya tentang makanan dan minuman yang sering dipesan oleh tamu. Jika muncul pertanyaan tentang makanan yang sering dipesan "*best seller* maka waiter/waitress bertugas untuk menjelaskan serta menunjukkan menu apa saja yang sering dipesan oleh tamu. Selain itu, waiter/waitress diharuskan untuk memberikan informasi mengenai menu-menu tersebut. Baik dari segi rasa (*taste),* warna *(colour),* tekstur *(texture),* dan juga penampilan dari setiap menu tersebut. Selain itu, waiter/waitress dituntut untuk melakukan *upsellinhg* atau menawarkan menu-menu lainnya

kepada tamu agar mendapatkan kesan keramahan yang baik oleh tamu. Selain itu, *waiter/waitress* dituntut untuk melakukan *up selling* atau penawaran makanan dengan rating harga dan juga rasa yang yang sudah banyak di pesan oleh tamu. Tujuan dari *up seling* sendiri adalah untuk menaikkan pendapatan di *food and beverage service*. Namun, meskipun begitu *waiter'waitress* tidak boleh memaksa tamu untuk membeli makanan atau minuman tersebut karena akan terkesan memaksa dan membuat tamu merasa tidak nyaman.

Pelayanan yang dilakukan oleh *Waiter* sejak tamu datang ke Ruby Resto 'N Lounge untuk menikmati *dinner* sampai dengan tamu meninggalkan restoran haruslah dilakukan dengan maksimal. Karena dengan pelayanan dan baik tersebut tamu akan merasa puas dan kembali mengunjungi Restoran anda, sehingga memungkinkan tamu yang anda layani tersebut bisa menjadi member di Hotel dimana anda Bekerja nantinya. Dengan itu pula anda dapat memberikan pelayanan yang terbaik baik terhadap tamu VIP maupun tamu lainnya yang mengunjungi Ruby Resto 'N Lounge.

d. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas, tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1) Pelayanan *A la Carte Dinner* yang dilakukan oleh *waiter* dijalankan secara terstruktur berdasarkan *squence of service*, namun terdapat pula beberapa *trainee* ataupun *staff* yang masih tidak menggunakan *squence of service* ketika melayani tamu yang datang ke Ruby Resto N Lounge.
2) *Menu A la Carte* di Ruby Restoran cukup bervariasi, namun beberapa menu sering *sold out* ketika tamu hendak memesan makanan tersebut.
3) *Waiter/waitress trainee* yang kurang pemahaman dalam menu maupun pada saat melayani tamu sehingga terlihat tidak professional dalam menajalankan tugasnya.

b. Saran

Berikut merupakan saran yang dapat penulis sampaikan sebagai sarana dalam meningkatkan kinerja *staff* maupun *trainee* yang ada di Hotel Royal N Lounge Jember, adalah:

1. Dalam melakukan pelayanan *A la Carte Dinner* untuk tamu, sebaiknya *staff waiter/waitress* Ruby Resto N Lounge sudah memahami menu-menu yang ada di buku menu dan juga pandai melakukan *up selling* atau menawarkan menu lainnya ketika menu yang dipilih oleh tamu *sold out.*

2. *F&B Manager* Ruby Resto N Lounge harus sering melakukan *Training* minimal 1x per bulan terkait tentang pelayanan tamu, *grooming*, maupun tentang menu guna meningkatkan kemampuan dan pengetahuan staff *waiter/waitress.*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.*

Arief, Rachman, Abd (2005). Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran.Yogyakarta. Penerbit : Graha Ilmu.

Bataafi, Al. W. H. (2006). *Housekeeping Department Floor and Public Area.* Bandung: Alfabeta

Islami, Amaydha. 2020. *Penerapan Hygiene dan Sanitasi dalam penyimpanan bahan Makanan di Garde Manger Section Sheraton Surabaya Hotel & Tower [Laporan Akhir]*. Jember (ID): Universitas Muhammadiyah Jember.

Kirana, Ratu Dena. 2019. *Peran Waiter dan Waitress dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di EL Patio Coffee Shop, Melia Purosani Hotels Yogyakarta [Laporan Akhir]*. Jember. (ID): Universitas Muhammadiyah Jember.

Kurniansyah, R. (2014). Potensi Pariwisata Budaya Desa Sade Sebagai Salah Satu Objek Wisata Pulau Lombok-Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). http://www.academia.edu/9193689/Potensi_Pariwisata_Budaya_Desa_Sad e_Sebagai_Salah_Satu_Objek_Wisata_Pulau_LombokProvinsi_Nusa_Tenggara_Barat_NTB_

Marsum, W.A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya.* Edisi Empat. *Yogyakarta*: Andi.

Marsum, W.A., dan Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. *Yogyakarta:* Andi

Nisak, Zuhrotun. 2013. *Analisis SWOT untuk Menentukan Strategi Kompetitif [Jurnal Ekbis]*.Yogyakarta.

Nurul, Riyaminingrat P.Nira. 2019. *Tugas Purchasing Clerk dalam Pengadan Bahan Makanan pada Food Production Departement di Verwood Hotel and Serviced Residence Surabaya [Tugas Akhir]*. Surabaya. (ID): Politeknik NSC Surabaya.

Octavia, Vanny, M. Liga dan Suryadana. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata.* Bandung. Penerbit:Alfabeta.

Ramadani, Betria. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Terhadap Kepuasan Tamu D'café Restaurant di Hotel Axana Padang.* Padang. (ID): Universitas Padang.

Risalah, Fitria Amaliatur. 2018. *Penerapan paperless office pada proses in room check in oleh Guest Relation Officer pada Hotel Shangri-la Surabaya [Laporan Akhir]*. Jember (ID): Universitas Muhammadiyah Jember.

Riyadi, Heru., dkk. (2015). Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman, Bandung: Alfabeta.

Sihite, Richard, 2000, Tourism Industry (Kepariwisataan), Surabaya: Penerbit SIC.

Siyana, Kofa. 2019. *Penanganan A la Carte Breakfast Oleh Waitress pada Whyndam Dreamland Resort Bali [Laporan Akhir]*. Jember (ID): Universitas Muhammadiyah Jember.

Soekresno, & Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service.* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Suarthana, I.K.P. 1997. *Pengantar perhotelan. Denpasar.* PLPP mapindo.

Suarthana, I.K.P. 2006. *Manajemen Perhotelan edisi Kantor Depan.* Kuta Utara.Penerbit: Mapindo

Sudira. 2000. *Pengertian Ala Carte.*(http://repository.unmuhjember.ac.id/5566/18/article.pdf Diakses 30 Juni 2021)

Suhasari, Ainun Devita. 2020. *Standar Penyimpanan Sayur dan Buah di Cold Kitchen Shangri-la hotel Surabaya [Laporan AKhir]*. Jember. (ID): Universitas Muhammadiyah Jember.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Website:

(https://jenishotel.info/pengertian-hotel#:~:text=1.,umum%20yang%20dikelola%20secara%20komersil. Diakses 1 Juni 2021)

(https://www.merdeka.com/peristiwa/data-terkini-jumlah-korban-virus-corona-di-indonesia.html merdeka.com diakses 25 Juni 2021).

(https://sumarnork.wordpress.com/hotelier/ diakses 30 Juni 2021)

(https://id.wikipedia.org/wiki/%C3%80_la_carte diakses 30 Juni 2021).

(http://repository.unmuhjember.ac.id/5566/18/article.pdf Diakses 30 Juni 2021)

(http://eprints.polsri.ac.id/5970/3/03%20BAB%20II.pdf diakses 1 juli 2021)

(http://repository.unmuhjember.ac.id/6478/3/BAB%20I.pdf diakses 1 Juli 2021)

(https://docplayer.info/46510455-Bab-ii-uraian-teoritis-peranan-yang-amat-penting-dari-segi-sumber-pendapatan-hotel-menurut-sihite.html diakses 1 Juli 2021)

(https://isilampung.co.id/d1-ekonomi/ diakses 1 Juli 2021)

(https://traveltale79.wordpress.com/2016/06/24/pengertian-dan-klasifikasi-hotel-dan-restaurant/ diakses 1 Juli 2021)

(http://kaderulamakemenag.blogspot.com/2012/02/manajemen-pelayanan-pesantren.html diakses 1 Juli 2021)

(https://indogastronomi.wordpress.com/2016/03/15/pengertian-dan-jenis-menu/ diakses 2 Juli 2021).

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER