

PERANAN WAITER DAN WAITRESS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI HOTEL ROYAL N' LOUNGE JEMBER

ANGGA DWI HARIMASARDI RASHID

Pembimbing : Drs. Juhanda, M.Par

Program Studi Diploma III Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui peran *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan di *Royal Hotel N' Lounge Jember*. Metode pengumpulan data yang digunakan pada tugas akhir ini adalah observasi dan wawancara yang selanjutnya dianalisis dengan analisis deskriptif dan analisis SWOT. Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa peranan *waiter* dan *waitress* di *Royal Hotel N' Lounge Jember* sangat penting dalam menunjang operasional *food and beverage service* dalam rangka memberikan pelayanan, sehingga tamu mendapatkan kepuasan dan kenyamanan selama berada di hotel.

Kata kunci : Peranan, *Waiter/Waitress*, Pelayanan, Restoran.

ABSTRACT

The purpose of writing this final project is to determine the role of waiters and waitresses in providing services at the Royal Hotel N' Lounge Jember. The data collection method used in this final project is observation and interviews which are then analyzed by descriptive analysis and SWOT analysis. Based on the results and discussion, it can be concluded that the role of waiters and waitresses at Royal Hotel N' Lounge Jember is very important in supporting the operations of food and beverage service in order to provide services, so that guests get satisfaction and comfort while at the hotel.

Keywords: Role, Waiter/Waitress, Service, Restaurant.

1. Pendahuluan

a. Latar Belakang

Pada periode globalisasi disaat ini, industri pariwisata jadi sorotan untuk negeri yang tumbuh dan maju. Zona pariwisata di Indonesia saat ini dinilai efektif peranannya dalam menambah devisa negara. Hal tersebut tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan pariwisata, tidak hanya di Indonesia, namun di seluruh dunia. Pertumbuhan kebutuhan manusia akan pariwisata menyebabkan sektor ini dinilai mempunyai prospek yang besar di masa yang akan datang. Sektor pariwisata mampu menghidupkan ekonomi masyarakat di sekitarnya, pariwisata juga diposisikan sebagai sarana penting dalam rangka memperkenalkan budaya dan keindahan alam daerah terkait.

Nyoman S. Pendit (2003:33), Kepariwisataan juga dapat memberikan dorongan langsung terhadap kemajuan pembangunan atau perbaikan pelabuhan (laut atau udara), jalan-jalan raya pengangkutan setempat, program program kebersihan atau kesehatan, budaya dan kelestarian lingkungan dan sebagainya. Yang kesemuanya dapat memberikan keuntungan dan kesenangan baik bagi masyarakat dalam lingkungan daerah wilayah yang bersangkutan maupun bagi wisatawan pengunjung dari luar. Kepariwisataan juga dapat memberikan dorongan dan sumbangan terhadap pelaksanaan pembangunan proyek-proyek berbagai sektor bagi negara-negara yang telah berkembang atau maju ekonominya, dimana pada gilirannya industri pariwisata merupakan suatu kenyataan ditengah-tengah industri lainnya. Ada beberapa sarana pendukung dari industri pariwisata itu sendiri yaitu sarana akomodasi atau

penginapan, makan dan minum, hiburan, transportasi dan kawasan pariwisata. Zona pariwisata diharapkan bisa tumbuh dengan baik dan maksimal, didukung dari berbagai macam aspek yang secara langsung ataupun tidak langsung berkaitan dengan kegiatan kepariwisataan. Tidak hanya sumber daya manusia serta sumber daya alam selaku objek wisata, sebagian aspek pendukung antara lain saran, infrastruktur, keamanan serta kedisiplinan di objek wisata, kebijakan pemerintah menimpa pengembangan zona pariwisata, serta fasilitas yang berarti ialah hotel.

Perihal ini diperkuat bagi Sulastiyono (2011: 5), hotel merupakan suatu industri yang dikelola oleh pemiliknya dengan memberikan pelayanan makanan, minuman, serta sarana kamar untuk beristirahat kepada orang-orang yang melakukan kegiatan serta sanggup membayar dengan jumlah yang normal, cocok dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian tertentu. Hotel yang dibangun di Jember lebih banyak jenis hotel bisnis. hotel bisnis merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis oleh karena itu hotel memerlukan berbagai macam fasilitas untuk menunjang kebutuhan tamu atau kolega tamu dalam kegiatan bisnisnya.

Adapun salah satu hotel bisnis yang berada di Kota Jember yaitu Hotel Royal N' Lounge. Hotel Royal N' Lounge merupakan hotel bintang tiga dan salah satu hotel terbaik di Kota Jember. Hotel Royal N' Lounge tidak hanya menjual kamar tetapi juga terdapat *swimming pool*, *meeting room* dan *lounge* yang dikelola secara profesional untuk memanjakan para tamu hotel. Agar

tujuan Hotel Royal N' Lounge bisa tercapai dengan optimal, penerapannya didukung oleh bermacam departemen yang harus terintegrasi. Adapun beberapa departemen yang ada Hotel Royal N' Lounge antara lain *Sales and Marketing Department, Front Office Departement, Food and Beverage Departement, Housekeeping Departement, Security Department, Enginering Department, Finance Departement, dan Personal Departement* yang masing-masing memiliki wewenang dan tanggung jawab sendiri-sendiri dan saling terkait. Perwani (2001: 11-12), mengenai departemen yang terdapat di hotel, antara lain *Food and Beverage Department, Marketing Department, Finance Department, Personnel Department, Training Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Laundry Department, Engineering and Maintenance Department, serta Security Department.*

Department Food and beverage di Royal Hotel N' Lounge Jember dibagi menjadi tiga seksi yaitu : *Rubby Resto, Room Service, dan Banquet.* Tiap seksi mempunyai tugas dan fungsi masing – masing yang bertujuan untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu yang menginap dan berkegiatan di hotel.

Waiter dan *waitress* hendak senantiasa dicermati oleh tamu serta hendak jadi bagian dari suatu citra yang menempel bagi restoran maupun hotel itu sendiri. Melaksanakan pembicaraan dengan tamu secara seksama, *waiter* wajib bisa mengetahui kemauan serta kebutuhan tamu buat mewujudkannya. *Waiter* terkadang wajib lebih mengenali banyak tentang makanan dan minuman, mulai dari bahan dan proses pembuatannya. Perihal tersebut hendak

jadi poin lebih untuk seorang *waiter* buat menunjang tugasnya dalam memberikan pelayanan makan serta minum yang baik kepada tamu. Berdasarkan uraian diatas penulis bermaksud menulis laporan secara mendalam dan memiliki judul: “Peranan *Waiter* dan *Waitress* Dalam Memberikan Pelayanan di Royal Hotel N’ Lounge Jember”.

b. Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah yang dapat dibahas dari tugas ini adalah Bagaimana peran *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan tamu di Royal Hotel N’ Lounge Jember?

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Pariwisata

Pariwisata secara umum adalah perjalanan yang dilakukan seseorang ditahan sementara dari satu tempat ke tempat lain tempat lain dengan meninggalkan tempat asalnya dan dengan berencana atau tidak niat untuk mencari nafkah di tempat itu dikunjungi, tetapi untuk menikmati aktivitas pertama atau rekreasi untuk memenuhi beraneka permintaan. Kodhyat (1984:4) berpendapat bahwa pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat di tempat lain, sementara, dilakukan secara individu atau kelompok, sebagai upaya menemukan keseimbangan atau keselarasan dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmiah.

Kegiatan-kegiatan tersebut diantaranya seperti usaha perhotelan (homestay), usaha kerajinan/cinderamata, usaha travel agent, dan usaha - usaha lainnya. Usaha pariwisata dapat dikaitkan dengan sarana pokok

kepariwisataan yaitu perusahaan yang hidup dan kehidupannya sangat tergantung kepada arus kedatangan orang-orang yang melakukan perjalanan wisata (Yoeti, 1996:108).

b. Komponen 4A Kepariwisataan

Wisatawan yang telah tiba mengunjungi suatu kawasan tujuan wisata membutuhkan bermacam fasilitas serta pelayanan yang maksimal, seperti tempat makan dan minum, lalu lokasi menginap serta transportasi yang digunakan untuk menuju ke suatu destinasi wisata.

Sebuah destinasi wisata yang baik wajib memiliki 4 komponen kepariwisataan atau sebuah kata yang tak asing ialah 4A, *Attraction* (atraksi), *Accessibility* (aksesibilitas), *Amenity* (amenitas) dan *ancillary service* (pelayanan tambahan). Berikut rangkaian 4A kepariwisataan berdasarkan teori dari Cooper dkk (1995) dan Setyanto serta Pangestuti (2019:159) :

1. Atraksi (*Attraction*)

Atraksi merupakan segala hal yang bisa mendorong atau memotivasi target pelanggan agar berkunjung ke destinasi. Atraksi ialah elemen produk yang paling krusial karena sebuah alasan inti dari pengunjung, mengapa mereka rela untuk mendatangi suatu destinasi wisata. Nurdin (2019:151).

2. Amenitas (*Amenity*)

Amenitas merupakan segala hal yang dapat memfasilitasi serta melayani pengunjung agar dapat melakukan kegiatan wisatanya.

3. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Aksesibilitas merupakan segala fasilitas serta pelayanan bagi pengunjung agar destinasi dapat dikunjungi. Aksesibilitas sangat krusial peranannya untuk keberhasilan destinasi dalam menghadirkan pengunjung, sebab sebagus-bagusnya atraksi dan amenitas yang dimiliki oleh destinasi, namun jika tidak dapat diakses atau dikunjungi oleh sasaran pelanggan, cukup mustahil destinasi akan mendapatkan kunjungan yang diinginkan. Nurdin (2019:154). Secara umum, para pengunjung agar dapat mengakses sebuah destinasi wisata melalui tiga transportasi yaitu darat, laut dan udara, oleh sebab itu jika sebuah destinasi menginginkan kemudahan agar dapat dikunjungi, maka destinasi wajib mempunyai ketiga transportasi tersebut. Aksesibilitas tidak hanya pada moda transportasi yang dapat dipergunakan saja, namun sama halnya seperti kemudahan pencapaian menuju destinasi contohnya mudah diakses melalui kendaraan umum maupun pribadi, akses jalan yang baik, tidak ada stagnasi yang berarti, tersedianya jasa stasiun pengisian bahan bakar umum, tambal ban, makan minum diperjalanan. Serta keamanan di perjalanan seperti tidak adanya kerusuhan, aman dari bencana alam, berkurangnya kejahatan. Serta kenyamanan selama bepergian seperti petunjuk arah atau map yang jelas dan lengkap, nyaman untuk bertanya, keindahan di perjalanan, keramahan - tamahan masyarakat diperjalanan.

4. *Ancillary Service* (pelayanan tambahan)

Pelayanan tambahan yang dimaksud merupakan sebuah pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah setempat atau daerah, baik bagi wisatawan atau pelaku wisata. Pelayanan tambahan tadi mirip dengan pemasaran (*tourism information service*, brosur, profil wisata, buku, poster, peta, pemandu wisata), pembangunan fisik (patung-patung, lampu kota, *public space*) dan aturan perundang-undangan.

c. Pengertian Wisatawan

Wisatawan ialah seseorang yang melakukan aktivitas berpergian untuk berlibur, berobat, berbisnis, berolahraga dan menuntut ilmu serta mengunjungi daerah atau kawasan yang indah, bisa juga berkunjung ke negara tertentu. *World Trade Organization* (WTO), menyebut wisatawan menjadi pelancong yang hendak melakukan perjalanan singkat. Berdasarkan organisasi ini wisatawan ialah orang yang melakukan kegiatan wisata ke suatu wilayah atau negara asing serta menginap minimal 24 jam atau maksimal 6 hari di lokasi itu.

Berdasarkan dari Pitana serta Diarta (2009:35) istilah wisatawan (*tourist*) merujuk pada orang. Secara awam wisatawan sebagai subset atau berasal dari *traveller* atau *visitor*, agar bisa dikatakan sebagai wisatawan, seorang *visitor* merupakan seorang *traveller*, namun tidak seluruh *traveller* adalah *tourist*. *Traveller* yang mempunyai konsep yang sangat luas, yang bisa mengacu kepada orang yang memiliki bermacam kiprah dalam masyarakat yang melakukan aktivitas rutin ke kantor, sekolah dan sebagainya.

d. Definisi Hotel

Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan menurut Ikhsan (2008:2) pengertian hotel merupakan suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran.

e. Pengertian Peranan

Menurut Dewi Wulan Sari (2009:106) berpendapat, peran merupakan konsep perihal apa yang sebaiknya dikerjakan oleh individu di masyarakat dan meliputi tuntutan-tuntutan perilaku yang berasal dari masyarakat terhadap seseorang serta merupakan sikap individu yang krusial terhadap struktur sosial masyarakat. Dengan adanya peran tersebut, baik itu individu juga organisasi akan berperilaku sesuai keinginan orang atau lingkungannya. Maurice Duverger (2010:102) berpendapat bahwa peranan merupakan atribut sebagai dampak dari status serta perilaku yang dibutuhkan oleh anggota-anggota lain dari masyarakat terhadap pemegang status, singkatnya, peranan artinya suatu perbuatan seseorang dengan cara eksklusif dalam usaha menjalankan hak dan kewajibannya yang sinkron dengan status yang dimilikinya, dan seseorang

dapat juga dikatakan berperan bila sudah melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status sosialnya dalam masyarakat (Abdul syani, 2012:94).

f. Pengertian *Waiter* atau *Waitress*

Dalam bahasa Indonesia, *waiter* artinya seorang pelayan laki-laki yang bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan pengunjung saat berada di restoran, cafe, rumah makan, hotel atau kapal pesiar. Di Indonesia sendiri *waiter* dan *waiters* lebih sering dipanggil dengan pelayan atau pramusaji, tanpa ada perbedaan di keduanya. Secara umum, tugas *waiter* adalah melayani pengunjung yang hadir mulai saat memasuki restoran hingga membersihkan meja pengunjung ketika sudah selesai. Saat ada pengunjung datang, seorang *waiter* akan menghampiri meja pengunjung sembari membawa buku menu. Kemudian, *waitress* menuliskan menu yang dipesan dan setelah makanan siap mereka akan menyajikannya di meja kamu.

g. Pengertian Kualitas Pelayanan

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang kualitas pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001:184). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007:222). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka

terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada kegiatan *On The Job Training* ini yaitu :

a. Wawancara

Sugiyono (2010:13), berpendapat jika wawancara dipergunakan menjadi teknik pengumpulan data bilamana peneliti ingin melakukan studi pendahuluan agar menemukan titik permasalahan yang wajib diteliti, dan jika peneliti ingin mengetahui dan memahami hal-hal dari responden yang lebih menyeluruh dan jumlah angka respondennya sedikit. Serta mewawancarai secara pribadi terhadap supervisor *food and baverge*, staf pegawai selaku narasumber, agar mengetahui tujuan yang seperti apa sebaiknya di upayakan agar dapat meningkatkan dan menambah keahlian atau *skill* bekerja seorang *waiter*, dan bagaimana cara-cara melayani tamu yang baik dan benar serta sesuai dengan standar oprasional prosedur yang ada.

b. Observasi

Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2010: 203), menjelaskan bahwa, observasi yaitu suatu proses yang tertata dari berbagai proses biologis dan psikologis. Terdapat dua hal yang terpenting artinya sebuah proses pengamatan dan daya ingatan. Pada penyusunan hingga penyelesaian tugas akhir ini, penulis melakukan observasi secara eksklusif dengan mengamati aktivitas dan kegiatan

yang dikerjakan oleh staf pegawai *food and baverage service* di Hotel Royal n' Lounge Jember.

c. Dokumentasi

Sugiyono (2013:240), berpendapat bahwa dokumen ialah sebuah catatan insiden yang telah berlalu. Dokumen yang dipergunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data tentang Royal Hotel N' Lounge Jember.

d. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan data yang ada, mendapatkan informasi dari penelitian terdahulu dengan cara menggali dan mencari teori yang telah berkembangnya bidang ilmu yang berkepentingan (Nazir, 2011). Pengumpulan data dilakukan dengan memahami serta menyelidiki kitab-kitab referensi, sebuah laporan, jurnal, internet, artikel, skripsi, serta media lainnya yang berkaitan dengan sebuah objek penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Deskriptif Tentang Peranan *Waiter* dan *Waitress* Dalam Memberikan Pelayanan di Royal Hotel N' Lounge Jember

Foods and Beverages service merupakan bagian yang memberikan pelayanan makanan dan minuman di Royal Hotel N' Lounge Jember. Terdapat tiga seksi di Royal Hotel N' Lounge Jember yang menangani kebutuhan tamu terhadap pelayanan makanan dan minuman, yaitu : Rubby Resto, *Room Service* yang kebetulan menjadi satu bagian dengan Rubby Resto dalam operasionalnya beserta *Banquet*.

Waiter dan *waitress* di Royal Hotel N' Lounge Jember merupakan petugas yang melaksanakan operasional di *Foods and Beverages service* dalam rangka kelancaran pelayanan makanan dan minuman yang diberikan kepada tamu. *Waiter* dan *waitress* di Royal Hotel N' Lounge Jember dituntut untuk dapat berperan dalam memberikan pelayanan secara maksimal, yaitu dapat melaksanakan tugasnya baik di Rubby Resto, *Room Service* dan *Banquet*. Pada saat tertentu peran ini sangat membantu operasional dan meningkatkan kemampuan *waiter/ss*, akan tetapi hal ini tidak efektif dalam operasional apabila pada saat di hotel terdapat kegiatan yang bersamaan baik di Rubby Resto, *Room Service* dan *Banquet*. Kegiatan operasional *Food and Beverages service* di Royal Hotel N' Lounge Jember menjadi penting dan *waiter* dan *waitress* berperan didalamnya dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Kegiatan *Waiter* dan *Waitress* dalam perannya di Rubby Resto Hotel Royal N' Lounge Jember

a. *Table Setting*

Table set up merupakan sebuah peralatan yang rapi, bersih dan siap pakai yang terdiri dari *Butter & Bread (B&B)*, *chinaware*, *tea cup*, *coffee cup* dan *saucer*, *silverware (spoon, fork and knife)*, *glassware* (gelas), dan *linen (moulton, table cloth and napkin)*, yang disusun diatas meja lengkap dan rapi untuk satu orang atau tergantung *reservasi*. sehingga dapat disimpulkan bahwa *table setting* adalah suatu kegiatan merapihkan meja menggunakan peralatan yang telah siap dipakai seperti *Butter & Bread*

(*B&B*), *chinaware*, *tea cup*, *coffe cup* dan *saucer*), *silverware* (*spoon*, *fork and knife*), *glassware* (gelas), dan *linen* (*moulton*, *table cloth and napkin*), dan *table assesories* *ashtray* (asbak), *salt and pepper shaker* *flower vase*, *sugar bowl*, and *table number*). Dalam melakukan *table setting* seorang *waiter* harus memiliki satu acuan dalam melaksanakan tugasnya karena variasi *table setting* sangat banyak. Secara garis besar langkah-langkah melakukan *table set-up* yang digunakan sebagai pedoman dasar adalah sebagai berikut:

- Menyiapkan *silverware* harus bersih dan siap untuk dipakai.
- Menyiapkan meja, kursi serta meja *buffet*
- Memasang *moulton* atau alas meja *buffet*
- Memasang *Table Cloth*.
- Meletakkan dan memberikan perlengkapan meja (*flower vase*, *ashtray*, *ménage*, *table number*). Dengan ketentuan *flower vase* diletakkan ditengah meja makan sebagai patokan untuk meletakkan peralatan meja yang lainnya. *Table number* diletakkan menghadap pintu masuk.
- Meletakkan *Dinner Plate*, *Dessert Plate*, *Soup Bowl* dan *Saucer* pada meja *buffet*
- *Silverware* jenis *fork* (*garpu*) selalu diletakkan disebelah kiri kecuali yang tidak mempunyai pasangan seperti *shrimp fork*, *oyster fork*, *seafood fork* dipakai untuk hidangan *appetizer*. Letakkan *guest napkin* diatas meja.

b. *Reguler Dinner* dengan menggunakan menu *Ala Carte*

Pada pelayanan *dinner* di Ruby Resto Hotel Royal N' Lounge, tamu harus melakukan *reservasi* kurang lebih 1 atau 2 jam sebelumnya, untuk meminimalisir *sold out* menu pada hari tersebut, untuk pelayanan *buffet* menu *dinner* disediakan untuk tamu yang menginap maupun tidak menginap di Hotel Royal N' Lounge Jember. Biasanya *buffet dinner* akan dikenakan biaya lagi karena normalnya hotel menjual *room* dan *breakfast* serta tamu juga diberi pilihan untuk kamar beserta sarapan atau hanya kamar saja. Selain itu, *waiter* dan *waitress* dituntut untuk melakukan penawaran makanan (*up selling*) dengan *rating* harga dan juga rasa yang telah banyak di pesan oleh *customers* hotel. Karena dari *up seling* sendiri tersebut dapat mendongkrak *revenue food and beverage service*. Tetapi, meski demikian *waiter* dan *waitress* tidak boleh memaksakan agar tamu untuk membeli makanan dan minuman tersebut karena akan terkesan memaksa dan membuat tamu merasa tidak nyaman.

Pelayanan yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* sejak tamu datang ke Ruby Resto untuk menikmati *dinner* sampai dengan tamu meninggalkan resto haruslah dilakukan dengan sangat baik. Karena dengan pelayanan yang baik tersebut tamu akan merasa nyaman dan puas serta dapat kembali mengunjungi Ruby Resto,. Dengan itu pula sebagai seorang *waiter* dapat memberikan pelayanan yang terbaik baik terhadap tamu *VIP* maupun tamu lainnya yang mengunjungi Ruby

Resto serta Pelayanan *Ala Carte* yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* harus dijalankan secara baik dan benar berdasarkan *sequence of service* yang ditentukan.

c. Taking Order

Pada kegiatan seperti ini peran *waiter* dan *waitress* menerima tamu dan memberikan informasi tentang menu harus dengan baik dan benar kepada tamu sehingga tamu dapat memahami kandungan atau jenis bahan serta proses pembuatannya kemudian pelaksanaannya dengan membawa *Captain Order* sejenis nota dengan bernomor yang berurutan untuk mencatat menu tamu dan harus ditulis dengan baik serta sistematis agar mudah dipahami oleh pihak *Kitchen* atau dalam menyajikan pesanan yang sesuai dengan tulisan yang ada pada *Captain Order* tersebut. Kemudian yang paling penting proses pelaksanaannya harus menggunakan *Sequence Of Service* yang telah dipergunakan oleh pihak *Department Food and Beverage Service Hotel Royal N' Lounge Jember*.

2. Kegiatan *Waiter* dan *Waitress* dalam perannya di *Room Service Hotel Royal N' Lounge Jember*

a. Room Service Order Taker

Room service order taker memiliki peran yang penting dalam kegiatan *room service*. *Order taker* bertugas dalam menerima dan mencatat segala pesanan tamu terutama melalui telepon hotel atau

telepon kamar. Karena berhubungan langsung dengan tamu, maka petugas *order taker* haruslah orang yang mempunyai *public speaking* yang baik, sopan, serta memiliki pengetahuan yang rinci terhadap menu. seorang *order taker* harus mencatat semua pesanan tamu secara tepat dan benar untuk selanjutnya diserahkan *waiter* atau *waitress*.

b. *Room Service Waiters*

Bertugas untuk menyiapkan semua peralatan dan kebutuhan untuk *room service* kemudian menyiapkan *tray* atau nampan dan *trolley*. Tugas pokok *room service* yaitu menyajikan makanan dan minuman dikamar tamu, termasuk menyiapkan pesanan tamu, melayani tamu, dan melakukan *clear-up* kamar tamu dan menyampaikan tagihan pelayanan kamar (*bill*). Menyampaikan pesanan kebagian *kitchen* atau bagian yang sesuai untuk menyediakan kebutuhan makan dan minum tamu.

c. *Operasi Room Service*

Pada umumnya kegiatan *Room Service* beroperasi selama satu hari penuh untuk menyajikan makanan dan minuman saat *breakfast* (makan pagi), *lunch* (makan siang), *dinner* (makan malam). Puncak kesibukan di *room service* biasanya terjadi pada waktu *breakfast*. Disamping kegiatan tersebut, *room service* juga melaksanakan tugas tertentu, misalnya mempersiapkan buah-buahan, minuman, membersihkan area *buffet* dan lain-lain. Sebagaimana tugas di

restoran, tugas utama *room service* juga meliputi nya di kamar tamu *VIP* atau kamar *Royal Suite Diamond*. Sebagaimana resto dan bar, tugas pokok *room service* juga meliputi:

- *Preparation* yaitu menyiapkan dan mengatur segala kebutuhan peralatan yang diperlukan, termasuk area ruangan kerja tamu. Menjaga agar segala sesuatunya siap dan cukup untuk dipakai kegiatan.
- *Ordertaking* yaitu mengambil dan mencatat pesanan tamu secara benar, baik yang langsung melalui *telephone* ataupun tertulis melalui *door room* menu.
- *Service* yaitu menyajikan makanan beserta minuman dengan baik dan benar, baik mengenai jenis dan jumlah hidangan, ketepatan waktu serta *room number* yang memesan serta alat yang dibutuhkan.
- *Clear-up* yaitu mengambil dan membawa serta memeriksa semua alat-alat *room service* yang telah digunakan, dan selanjutnya diserahkan kepada *steward*.

3. Kegiatan *Waiter* dan *Waitress* dalam perannya di Banquet Hotel Royal N' Lounge Jember

- a. Pengecekan *Banquet Event Order* (BEO) dan *Daily Event Summary*.

Dalam kegiatan seperti ini peran *waiter* dan *waitress* sangatlah penting dalam kelancaran tugas di *banquet section* karena *waiter* dan *waitress* melayani tamu yang mengadakan kegiatan di hotel pada saat sebelum *meeting* dimulai, saat *coffee break*, selama *meeting*, pada saat *lunch*, dan setelah *meeting* selesai. Sebelum acara dimulai ada hal yang harus diperhatikan petugas *banquet* guna memperlancar jalannya operasional kerja yaitu pengecekan *event* di *Banquet Event Order* (BEO) dan *Daily Event Summary*.

1. *Banquet Event Order* (BEO) merupakan lembaran kertas yang berisi tentang informasi kegiatan acara yang akan dilaksanakan dan dipakai setiap saat dan setiap waktu sebagai bahan acuan untuk mempersiapkan acara dan didistribusikan pula kepada departemen yang terkait di dalam BEO tersebut.
2. *Daily Event Summary* merupakan daftar *event* yang dibuat sebagai gambaran *event* dalam satu minggu yang berisi tentang jumlah tamu, waktu penyelenggaraan acara nama ruangan dan yang lain-lainnya dengan bertujuan untuk mempersiapkan semua perlengkapan yang dibutuhkan serta sumber daya manusianya.

Hal lain yang harus diperhatikan serta dilaksanakan oleh seorang banquet *waiter* dan *waitress* sebelum meeting dimulai adalah sebagai berikut:

- Baca dan pahami kembali seluruh BEO (*Banquet Event Order*) hari tersebut.
- membuka pintu ruangan yang akan digunakan *event* untuk periksa *table set upnya*.
- Nyalakan lampu dan *Air Conditioner* atau AC ruangan.
- Periksa kebersihan seluruh ruangan yang akan digunakan untuk kegiatan *event*, pastikan petugas kebersihan selesai membersihkan ruangan kegiatan *event*.
- Periksa peralatan yang biasa digunakan untuk kegiatan hari itu, memanggil petugas untuk mempersiapkannya, misalnya *screen projector, microphone*, dan lain sebagainya.
- Memeriksa segala perlengkapan *table coffe break*.
- Memberikan informasi kepada bagian *kitchen* untuk segera mengantarkan makanan 10 - 15 menit sebelum tamu hadir.
- Memeriksa kembali makanan yang sudah diantarkan sudah sesuai dengan yang ada di BEO (*Banquet Event Order*).

Kemudian hal lain yang harus diperhatikan serta dilaksanakan oleh petugas *banquet waiter* dan *waitress* saat *coffe break* dimulai adalah:

- Petugas *waiter* dan *waitress* harus melayani peserta *meeting* dan mempersilahkan untuk menikmati hidangan yang disajikan.
 - Selama *coffee break* berlangsung *waiter* dan *waitress* tidak diperbolehkan untuk meninggalkan area *coffee break*, *waiter* dan *waitress* harus membersihkan *spoon*, *saucer*, *sup bowl plate* maupun *coffe cup* dan *tea cup* yang kotor.
 - Setelah *coffee break* selesai, bersihkan semua yang ada diatas meja *coffee break*.
 - Memberikan informasi pada tamu untuk *lunch* yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. Kegiatan *waiter* dan *waitress* selama *meeting* berlangsung kemudian saat *lunch* dan setelah *meeting* berlangsung yaitu:
- Saat *meeting* berlangsung
- Beberapa petugas *standby* di area *meeting* yang sedang berlangsung, salah satunya ada yang berada di dalam ruangan *meeting* tidak diperbolehkan ada lebih dari satu orang *waiter* dan *waitress* didalam *meeting room* agar menghindari kebisingan akibat interaksi dari *waiter* dan *waitress* didalam ruangan tersebut.
 - Beberapa petugas lainnya membantu membawa *spoon*, *saucer*, *sup bowl*, *plate* maupun *coffe cup* dan *tea cup* yang kotor dan peralatan lainya ke *steward* agar segera di bersihkan.

- *Wipping* dan ditata kembali peralatan yang sudah di cuci pada meja *coffee break*.
- Periksa kembali perlengkapan di *table coffee break*.
- Petugas lainya mendatangi *kitchen* guna memperingatkan agar mempersiapkan makanan untuk *coffee break* selanjutnya.

Pada saat *lunch*.

- *Refresh* atau merefil ruangan yaitu dengan menukar botol air mineral dengan yang baru dan membuang sampah tersebut.
- Merapihkan dan menata kembali ruangan sebelum *event* kembali dimulai
- Kunci pintu setelah selesai me "*refresh*"
- Berkoordinasi juga kepada *department security* guna menjaga ruangan agar tetap aman

Pada saat *meeting* selesai

- Minta pada panitia penyelenggara *event* untuk menandatangani *bill* yang sudah dipersiapkan.
- Memberikan informasi kepada *bell boy* untuk membantu tamu membawakan barang bawaannya.
- Biasanya ada juga panitia *event* yang ingin membawa pulang makanan ataupun minuman yang tersisa, hendaknya seorang *waiter* dan *waitress* melayani untuk mempersiapkan makanan yang hendak dibawa pulang, sebab tugas seorang *waiter* dan

waitress yaitu melayani tamu dengan baik dan profesional mulai dari memesan tempat sampai dengan meninggalkan *hotel area*, karena hal itu pun merupakan penilaian dari tamu terhadap kualitas hotel.

- Penyerahan pekerjaan kepada *shift* selanjutnya Setelah kegiatan selesai di bersihkan dan di rapikan, kemudian *set-up table* kembali untuk kegiatan besok hari atau kegiatan yang selanjutnya. Terkadang kegiatan ini dilakukan oleh petugas atau staf *afternoon shift* sehingga memudahkan dan meringankan tugas *morning shift*. *Morning shift* hanya memeriksa kembali semua perlengkapan apakah sudah dipersiapkan. Jika ada barang ataupun hal-hal lain yang belum dipersiapkan oleh *afternoon shift* segera untuk dilengkapi dan menginformasikan lewat pesan *whatsapps*.

c. *Table Setting banquet*

Table set up merupakan suatu proses kegiatan dalam penataan meja yang diatur didalam ruangan sesuai jenis *event* yang akan ditentukan dan hendak diselenggarakan. Proses pekerjaan atau pengaturan *table set - up* ini dipengaruhi oleh, jenis kegiatan, tersedianya tempat, jumlah tamu, bentuk dan jenis meja dan juga dekorasi yang akan digunakan. Adapun jenis *table setting* diantaranya meja yang berbentuk *class room*, *round table* atau meja melingkar, *theater*, *U-shape*. Untuk jenis *class room*, *U-shape* juga

biasa digunakan untuk *event meeting* sedangkan untuk jenis *round table* biasanya digunakan untuk *event party* dan untuk jenis *theater* ini juga digunakan untuk *meeting* namun tanpa adanya meja.

d. *Setting meja buffet*

Meja *buffet* merupakan sistem cara menata atau menyusun serta menghias dan menyajikan makanan beserta minuman dengan menggunakan meja sehingga tamu merasakan keindahan dan kenyamanan saat menikmati makanan dan minuman yang sudah disediakan oleh *waiter* dan *waitress banquet* untuk *event* yang akan berlangsung. Membuat meja *buffet* sudah menjadi pekerjaan utama untuk *waiter* dan *waiterss banquet*. Meja *buffet* berfungsi untuk memenuhi selera makan tamu agar puas terhadap makanan dan minuman, memelihara dan meningkatkan nama baik Hotel Royal N' Lounge Jember. Bukan hanya membuat meja *buffet* beserta fungsinya namun membuat meja *buffet* memiliki tujuan juga yaitu membangkitkan selera makan, memberikan kenyamanan, memberikan kepuasan serta mencerminkan tata cara makan yang baik.

b. Kendala dan solusi yang sering terjadi pada saat memberikan pelayanan di Royal Hotel N' Lounge Jember

Waiter dan *waitress* dalam menjalankan operasional harus memiliki pedoman yaitu *Identify, Listen, Empathy, Apologize, dan Develop Solution* atau *ILEAD*.

- a. *Identify* memiliki arti pada saat *waiter* dan *waitress* melayani tamu yang memiliki *complain*, hal pertama yang dilakukan yaitu mengidentifikasi apa sebenarnya yang tamu tersebut keluhkan, seperti bertanya apa, bagaimana dan kenapa keluhan tersebut bisa terjadi.
- b. *Listen* adalah mendengarkan secara baik saat proses mengidentifikasi agar tidak terjadi kesalahan antara tamu dengan *waiter* dan *waitress*.
- c. *Empathy* adalah memahami perasaan tamu saat itu dengan cara menunjukkan rasa empati atau ikut merasakan apa yang tamu rasakan saat itu serta berusaha untuk tetap menjaga suasana yang tenang dan tidak membuat kepanikan.
- d. *Apologize* merupakan suatu ungkapan kata maaf dan permakluman kepada tamu tentang apa yang telah terjadi. Menyampaikan permintaan maaf juga harus dibarengi dengan bahasa tubuh dan nada bicara yang sopan dan bisa diterima dengan baik oleh tamu.
- e. *Develop Solution* sesuatu yang berkaitan dengan tugas *waiter* dan *waitress* sebagai penyelesaian masalah. *Waiter* dan *waitress* harus

mampu menentukan solusi terbaik terkait keluhan yang terjadi. Solusi yang ditentukan harus berpedoman pada kebijakan hotel, agar solusi tersebut dapat diterima dengan baik oleh tamu. Solusi bisa dikatakan berhasil jika seorang tamu merasa puas karena telah dilayani dengan baik dan juga masalah akhirnya dapat teratasi. Apabila *Waiter* dan *waitress* mampu melaksanakan ILEAD tersebut, maka penanganan keluhan telah dilaksanakan dengan baik, membuat tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dan memberikan citra yang baik terhadap tamu sehingga suatu saat tamu tersebut berpeluang tinggi untuk menggunakan produk dan jasa hotel karena pelayanan yang memuaskan.

No	Kendala	Solusi
1	<i>Public Speaking</i>	Membiasakan berkomunikasi baik dengan tamu, maupun seluruh pegawai hotel.
2	Pengantaran pesanan makan dan minum yang terlalu lama	Meminta maaf kepada tamu atas keterlambatan pengantaran makanan. Mengecek kembali makanan yang telah dipesan tadi ke bagian kitchen
	Masakan yang disajikan tidak sesuai dengan lidah tamu atau terlalu pedas, asin dan lain-lain.	Saat <i>taking order</i> inilah waitres harus menjelaskan secara rinci tentang rasa pada menu yang dipesan sehingga tamu tidak mengeluh pada saat memakan makanannya, kita harus meminta maaf kepada tamu tersebut dan harus mengganti pesanan tamu tersebut.
	Makanan yang di <i>order</i> salah	Meminta maaf dengan bersungguh sungguh kepada tamu yang komplain, tawarkan kepada tamu apakah menu mau diganti atau sesuai dengan pesanan yang semula. Jika tamu ingin memesan lagi pastikan mengulang lagi pemesanan agar

		tidak terajadi lagi kesalahan yang sama. Sampaikan juga tentang berapa lama waktu pemesanannya . Lalu ucapkan sekali lagi permohonan maaf kepada tamu tersebut.
	Dalam daftar makanan <i>Ala Carte</i> , banyak pilihan yang tidak tersedia atau <i>sold out</i> .	Meminta maaf atas banyak menu yang tidak tersedia lalu selanjutnya menjelaskan kepada tamu menu-menu yang tersedia, jika tamu tidak tertarik dengan apa yang dijelaskan, maka sebagai alternatif <i>waiters</i> melakukan <i>up selling</i> kepada tamu tentang menu yang sering laku di restoran tersebut.
3	<i>Electricity</i> Ini merupakan kendala yang sering dialami <i>banquet</i> seperti kerusakan pada AC (<i>Air Conditioner</i>) , <i>microphone</i> , <i>blower</i> , dan lainnya	Pihak <i>engineering</i> harus <i>stand-by</i> di <i>meeting room</i> , sehingga ketika terjadi kerusakan dapat dengan cepat diatasi dan apabila tidak bisa diperbaiki, pihak hotel menyediakan <i>standing Air Conditioner</i> supaya tamu tetap merasa nyaman ketika mengikuti kegiatan tersebut. Jika tidak, pihak hotel khususnya di bagian <i>banquet</i> menyediakan area <i>smoking</i> untuk menghindari kerusakan <i>Air Conditioner</i> (AC) dan tidak mengganggu kenyamanan tamu peserta lainnya.
4	<i>Breakage and lost</i> atau alat yang rusak karena retak, pecah, tidak normal lagi, biasanya disebut <i>breakage</i> . Yang dimaksud dengan <i>lost</i> adalah alat – alat yang hilang mungkin diambil atau terbawa tamu, terselip dan ikut terbuang bersama sampah, dan sebagainya. Baik di restoran, dapur, <i>room service</i> , maupun <i>banquet</i> , kedua masalah tersebut tidak dapat dihindarkan. Namun demikian dengan berbagai usaha, <i>breakage and lost</i> dapat ditekan seminimal mungkin	Dalam menumpuk piring sewaktu <i>clear up</i> tidak boleh terlalu tinggi. Selalu menjaga keseimbangan <i>tray</i> . Alat-alat yang lebih berat dan besar ditaruh ditengah-tengah, sedangkan alat-alat yang ringan dan kecil ditaruh disebelah luarnya. Selain sisa makanan dan tumpukan alat dipisahkan, antara alat yang satu dengan yang lain juga harus dipisahkan. Alat – alat yang terbuat dari <i>stainless</i> yang dilapisi perak atau logam yang lain dipisahkan dengan alat – alat yang terbuat dari keramik, porselin dan terbuat dari kaca

	Alat – alat yang dipergunakan di <i>room service</i> harus dibersihkan secepat mungkin sesudah tamu selesai makan dan minum
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

c. Penjadwalan Jam Kerja Pada *Department Food and Beverage Service* di Royal Hotel N' Lounge Jember

1. Morning Shift (05.55 - 14.30)

Tugas dan tanggung jawab shift pagi :

a) Pukul (05.55 am – 10 am)

- *Washing cloth, check log book and occupancy*
- *Handle breakfast in Ruby restoran (pouring water, clear up, set up, to pour coffee and tea, greeter, and dusting area buffet)*
- *Memilah napkins kotor dan dibawa ke laundry*
- *Checking buffet area.*
- *Refill coffee and tea, glassware, chinaware.*
- *Polishing glassware, cutleries, and plate.*
- *Refill sauce, sugar bowl, tissue, salt and pepper on table*
- *Clear up buffet breakfast, dusting.*
- *Prepare and set up lunch (refill glassware, chinaware, plate, cutleries)*
- *Prepare condiment (sambal, kecap asin, kecap manis, cabe potong, acar, beraneka macam saus)*

b) Pukul (10.00 – 11.30)

- *Stanby dan menunggu tamu*

c) Pukul (11.30 – 12.30)

- Istirahat

d) Pukul (12.30 – 14.30)

- *Handle lunch, clear-up, set-up cutleries, dinner napkin,*

- *polishing many kinds cutleries, plate, chinaware, glassware.*

- *Refill glassware, chinaware, plate, cutleries.*

- *Membersihkan area kerja seperti side stand.*

2. Afternoon Shift (13.55 - 22.10)

a) Pukul (13.55 – 17.00)

- *Melanjutkan handle tea time dari shift I (serah terima)*

- *Inventory chinaware, silverware, glassware*

- *Prepare and set-up dinner (refill glassware, chinaware, plate, cutleries)*

- *Refill sugar bowl, tissue, salt and pepper on table.*

b) Pukul (17.00 – 18.00)

- Istirahat

c) Pukul (18.00 – 22.00)

- *Washing cloth*

- *Stand by sembari menunggu kedatangan tamu*

- *Handle dinner*

- *Handle dinner, clear-up, set-up cutleries, dinner napkin, polishing many kinds cutleries, plate, chinaware, glassware*

3. *Night Shift (22.00 pm - 06.00 am)*

a) Pukul (22.00 – 03.00)

- *Preparation for buffet breakfast (washing saving dish, damp dusting buffet area)*
- *Refill glassware, chinaware, plate, cutleries.*
- *Handle supper (jam makan malam mendekati waktu tidur), clear-up, set-up cutleries, dinner napkin, polishing many kinds cutleries, plate, chinaware, glassware.*

b) Pukul (03.00 – 04.30)

- *Istirahat*

c) Pukul (04.30 – 06.00)

- *Stand by pada section masing-masing*
- *Handle breakfast, clear-up, set-up cutleries, dinner napkin, polishing many kinds cutleries, plate, chinaware, glassware.*

<i>Schedule</i>	<i>Jam</i>	<i>Istirahat</i>
<i>Morning</i>	05.55 - 14.30 WIB	11.30 - 12.30 WIB
<i>Afternoon</i>	13.55 - 22.10 WIB	17.00 - 18.00 WIB
<i>Night</i>	21.00 - 07.00 WIB	22.45- 00.15 WIB

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat tiga seksi di Royal Hotel N' Lounge Jember yang menangani kebutuhan tamu terhadap pelayanan makanan dan minuman, yaitu : *Rubby Resto*, *Room Service* yang kebetulan menjadi satu bagian dengan *Rubby Resto* dalam operasionalnya beserta *Banquet*.
2. Peranan *Waiter* dan *Waitress* sangat penting dalam rangka menunjang operasional di Royal Hotel N' Lounge Jember terutama dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman dalam rangka memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada tamu.

b. Saran

Mengacu pada kesimpulan hasil penelitian ini, maka penulis menyampaikan beberapa saran, antara lain :

1. *Waiter* dan *Waitress* diharapkan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di masing-masing seksi yang ada di *food and beverage service*.
2. Peranan *Waiter* dan *Waitress* diharapkan dapat fokus pada masing-masing seksi yang ada di *food and beverage service*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani. (2012). *Sosiologi: Skematika, Teori, dan Terapan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, Halaman 94
- Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi. Halaman 2
- Agus Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta. Halaman 1.
- Agus Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta. Halaman 63 - 186
- Agus Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta. Halaman 5
- Anselm Straus dan Juliet Corbin, 2013, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Halaman 4
- Arfan Ikhsan & Ida Bagus Teddy Priantara. 2008. *Sistem Akuntansi Perhotelan : Graha Ilmu*. Halaman 2
- Atmodjo, M.W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi, halaman 7
- Atmodjo, M.W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi, halaman 8
- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta. Bandung. Halaman 63
- Cooper, dkk. 1995. *Tourism, Principles, and Practive*. Third Edition. Harlow: Prentice Hall. Halaman 81
- Duverger, Maurice. 2010. *Sosiologi Politik*, terj. Daniel Dhakidae. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Halaman 102
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Halaman 8
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Halaman 167 - 174
- I Gede Pitana dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset. Halaman 35 - 39

- Kodhyat, (1983). *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*.c
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Vol 4
- Lawson, Fred (1976). *Hotels, Motels and Condominiums:Design, Planning
and Maintenance. Hal 27*
- Marsum (2005) dalam Kristina (2013). Definisi Restorsn. Halaman 10
- Narimawati, Umi. 2008. "*Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif,
Teori Dan Aplikasi.*" Bandung: Agung Media. Halaman 98
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya:
Media Sahabat Cendekia. Halaman 151 - 152
- Nyoman. S. Pendit (2003). Pengantar Ilmu Pariwisata. Jakarta : PT. Pradnya
Paramita. Halaman 33
- Perwani, Yayuk Sri. 2001. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk
Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
Utama. Halaman 11 - 12
- Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT
Prenhallindo, Jakarta. Vol 83
- Rangkuti, Freddy.2008.*Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*.
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama. Halaman 9
- Rumekso. (2004). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi. Halaman 2
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian
Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat. Halaman 76
- Setyanto, I., & E. P. (2019). Pengaruh Komponen Destinasi Wisata (4A)
Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 72 No 1. 157-167
- Soekarno, & Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta :
PT Gramedia Pustaka Utama. Vol 4
- Soenarnom Adi, 1995. Kamus Istilah Pariwisata Dan Perhotelan. Bandung:
Angkasa. Halaman 205
- Sri Larasati. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria. Hal 5
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Dan R & D.
Bandung: Alfabeta.CV. halaman 240

- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Halaman 14
- Sugiyono.(2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D. Bandung : Alfabeta. Halaman 14
- Sugiyono.2006.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung:Alfabeta. Halaman 14
- Sutrisno. H. Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif. Dan R&D. Bandung: Alfabeta. Halaman 203)
- Tjiptono Fandy,2001.*Strategi Pemasaran. Edisi Pertama.* Andi Ofset.Yogyakarta. halaman 184
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset, Yogyakarta. Halaman 222
- Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial
- World Tourism Organization (WTO), 1999, International Tourism A Global Perspective, Madrid, Spain.
- Wulansari, Dewi. Sosiologi: Konsep dan Teori (Bandung: PT Refika Adiatma. 2009) hal 106
- Yoeti. Oka. A. 1996. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: Angkasa. Halaman 108). Dan
- (<https://id.wikipedia.org/wiki/Hotel>_Hotel berawal dari sebuah istilah hostel yang diambil dari bahasa Perancis kuno. Bangunan hotel ini telah ada pada akhir abad ke-17. Arti dari hostel merupakan, "tempat penampungan buat pendatang" atau dapat dikatakan sebagai "bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum".