

# **PERANAN FOODS AND BEVERAGES PRODUCT SECTION DALAM MEMPERTAHANKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL ROYAL JEMBER**

**Faiz Ahmad**

**Pembimbing : Faozen, SE., M.Si**

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

## **ABSTRAK**

Peranan Foods and Beverages Produk Section Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu di Hotel Royal Jember adalah penelitian yang fokus menjawab pertanyaan tentang SOP (Standart Operasional Procedure) yang diterapkan di ruby Restoran. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami prosedur penanganan makanan dan minuman. Ini merupakan penelitian deskriptif dan matriks SWOT. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara yang selanjutnya dianalisis dengan analisis deskriptif dan analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini adalah proedur penanganan dalam penyajian makanan dan minuman diterapkan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala. Tetapi kendala tersebut telah diperbaiki. Salah satu kendalanya adalah meletakkan makanan dan minuman yang menggunakan iring besar diatas meja yang tidak terlalu luas. Solusinya adalah dengan menggunakan dulang yang diletakkan di tangan meja yang berguna untuk menaruh makanan. Selain itu, ditemukan pula kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) dari prosedur penanganan dalam penerapan makanan dan minuman yang disusun dalam analisis SWOT.

**Kata kunci** : Makanan Dan Minuman.Standar Operasional Prosedur

## **ABSTRACT**

*The Role of Foods and Beverages Products Section in Maintaining Guest Satisfaction at the Royal Jember Hotel is a research that focuses on answering questions about the Megibung SOP (Standard Operational Procedure) applied at Ruby Restaurant. The purpose of this study was to understand the procedures for handling foods and beverages. This is a descriptive study and a SWOT matrix. The data collection method used in this study was observation and interviews which were then analyzed by descriptive analysis and SWOT analysis. The results of this study are the handling procedures in the presentation of foods and beverages are implemented well although there are still some obstacles. But the problem has been fixed. One of the obstacles is placing foods and drinks using a large accompaniment on a table that is not too wide. The solution is to use a tray placed in the middle of the table which is useful for placing food. In addition, the strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) of the handling procedures in the application of foods and beverages were also found which were compiled in the SWOT analysis.*

**Key words** : Foods And Beverage.Standard Operating Procedure

## 1. Pendahuluan

### a. Latar Belakang

Dalam buku Pariwisata dan Perhotelan yang ditulis oleh Bagyono (2014), Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

*Foods and beverages service* adalah sebuah industri perhotelan yang sudah ada sejak lama. Ini salah satu jenis bisnis yang berkaitan dengan makanan atau minuman. Seiring waktu pengertian dari *Foods and beverage services* mengalami perluasan makna. Namun meski ada perubahan pada makna, tetap poros dari jenis bisnis tersebut adalah makanan dan minuman. Dilihat secara general, *Foods and beverage services* merupakan sebuah istilah yang menjelaskan pelayanan serta penyajian dari suatu makanan atau hidangan kepada pelanggan. Umumnya jenis bisnis ini tidak berdiri sendiri, saat menjalankan *Foods and beverages service* akan diikuti dengan penjualan produk makanan dan minuman atau *foods and beverages product*. Royal Hotel n'Louge Jember merupakan salah satu hotel di Kabupaten Jember yang cukup populer. Dalam hal *food and beverages product* di royal hotel Jember dibagi menjadi dua (2) bagian yaitu general kitchen dan resto. Main kitchen merupakan tempat pembuatan makanan utama yang disajikan kepada tamu. Main kitchen di Royal Hotel n'Louge Jember merupakan tempat pembuatan menu makanan yang disediakan untuk menu ala carte, breakfast, dan menu event yang diadakan oleh hotel.

Penulis mengetahui bahwa hotel royal jember tidak memiliki bagian yang bertugas untuk mengelola barang seluruh departemen yaitu, supplier dan purchasing. Setiap departemen membuat form pemesanan barang (Purchase Requisition /PR) yang telah disetujui oleh department head dan mengirimkannya kepada purchasing. Kemudian, PR tersebut dijadikan sebagai Purchase Order/ PO Setelah itu, purchase staff akan memesan barang kepada supplier. Barang yang telah datang, diterima oleh receiving dengan memeriksa kualitas dan kuantitas sesuai dengan pesanan. Lalu disimpan di store room oleh store keeper. Oleh karena

itulah, dibutuhkan suatu pengelolaan yang tepat dan efektif untuk menjaga kelancaran operasional hotel. Menurut Robbins dan Coulter (2010: 9), “pengelolaan merupakan aktivitas-aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif”.

Dari permasalahan di atas penulis tertarik mengambil judul ”Peranan *Food and beverages Product Section* Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Royal Jember”.

#### **b. Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang tersebut maka didapat rumusan masalah yaitu bagaimana peranan *foods And beverages product section* dalam mempertahankan kepuasan tamu di Hotel Royal Jember.

### **2. Kajian Pustaka**

#### **a. Pengertian dan Klasifikasi Hotel**

Menurut Nomor KM 34/HK 103/MPPT-87. Dalam SK tersebut disebutkan bahwa “hotel adalah seluruh jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah” (Chair dan Heru Pramudia 2017:2).

Menurut Keputusan Walikota Bandung No.992 Tahun 2002 tentang Penggolongan Usaha Sarana Kepariwisata, Bab 1 Pasal 1, yang menyatakan bahwa hotel adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk menginap/istirahat, memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya dengan perhitungan pembayaran harian serta dapat menyediakan restoran/rumah makan dan bar (Sudarso 2016:20). Menurut AHMA(American Hotel & Motel Association) hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu (Sudarso 2016:12).

Dari pengertian diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian hotel adalah mengacu pada sebuah layanan penginapan

berbayar dalam bentuk bangunan komersial yang disediakan untuk para wisatawan atau orang yang sedang bepergian untuk ditinggali dalam waktu tertentu dan bukan sebagai bangunan hak milik pemakai. Yang menyediakan banyak fasilitas diantaranya, penginapan, tempat makan dan minum, kamar, tempat pertemuan, layanan pembersih, menggunakan furnitur atau pelengkap, pusat bisnis dan lain sebagainya.

Klasifikasi Hotel Berdasarkan Jumlah Kamar dan Lokasi Sebuah hotel memiliki jenis dan klasifikasi yang berbeda-beda berdasarkan ukuran penelitian tertentu. Penilaian tersebut berkaitan dengan jenis fasilitas, kebutuhan luas (lingkup operasinya) sehingga hotel diklasifikasikan menjadi beberapa jenis misalnya, dilihat dari pelayanan, lamanya tamu menginap, menurut jumlah kamar, dan juga lokasinya. Menurut Arief (2005:78) klasifikasi hotel dapat dikelompokkan dalam beberapa kriteria antara lain:

Pengelompokan Hotel Menurut Jumlah Kamar Small Size Hotel, merupakan hotel dengan jumlah kamar yang sedikit (maksimal terdapat 25 kamar). Small Average Size Hotel, merupakan hotel dengan jumlah kamar cukup banyak (terdapat 26-99 kamar). Medium Average Hotel, merupakan hotel dengan jumlah kamar yang sedang menengah (sekitar 100-299 kamar). Large Size Hotel, merupakan hotel dengan jumlah kamar yang besar (jumlah minimum 300-3000 kamar). Pengelompokan Hotel Menurut Lokasi City Hotel, dilihat dari namanya hotel ini terletak di perkotaan dan biasanya ditujukan untuk pengunjung dengan tujuan bisnis atau dinas. Down Town Hotel, biasanya terletak di dekat pusat perdagangan dan perbelanjaan. Hotel ini sering ditujukan untuk pengunjung yang ingin berwisata belanja.

Suburban Hotel/ Motel, biasanya terletak di pinggiran kota ditujukan untuk pengunjung yang menginap dalam waktu singkat/bertransit. Resort Hotel, merupakan hotel yang dibangun di dekat daerah yang memiliki objek wisata dengan tujuan sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata tersebut. Mountain Hotel, berlokasi di daerah pegunungan seperti namanya dan pegunungan sebagai daya tarik

hotel tersebut. Beach Hotel, berlokasi di dekat pantai, pantai sebagai daya tarik hotel tersebut. Highway Hotel, berlokasi ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diperbatasan antara dua kota. Airport Hotel, berlokasi dekat dengan lapangan terbang, biasanya ditujukan untuk pengunjung yang baru melakukan penerbangan.

#### **b. Pengertian Foods and Beverages Departement**

*Food and beverages* Department adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah dan menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restoran. *Food and beverage* Department di Royal Hotel and Lounge dibagi dua bagian yaitu *Food and beverage* Product dan *Food and beverages* Service.

- 1) *Food and beverages* Product merupakan salah satu bagian di hotel yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari appetizer, soup, main course dan dessert bagi para tamu hotel. Perlu adanya pengetahuan dan keahlian yang kompeten sesuai dengan standar dalam mengolah produk makan dan minum, agar tamu merasa puas mencicipi produk yang ditawarkan.
- 2) *Food and beverages* Service adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial. Departemen ini secara khusus terdapat terutama di dalam industri perhotelan. Foods and beverages sendiri memiliki tanggung jawab dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkaitan dengan makanan dan minuman kepada para tamu atau pelanggan.

Bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. 2 (dua) bagian tersebut adalah:

- 1) *Food and beverage* bagian depan (*front service*) Yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, banquet dan *room service*.

2) *Food and beverage* bagian belakang (back service) Yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari kitchen, stewarding.

### c. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya.

Menurut Kotler (1997: 188) Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembel. Sedangkan menurut Barnes( 2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Dari dua definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang hotel berikan apabila harapan pelanggan akan produk/pelayanan yang hotel berikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka.

Kepuasan itu sendiri diidentifikasi sebagai hal yang menentukan komitmen seseorang untuk loyal atau setia pada hotel tertentu. Apabila para tamu hotel dipuaskan kebutuhannya secara terus menerus melalui kinerja, fasilitas serta pelayanan hotel, maka tak heran apabila tamu tersebut akan memiliki loyalitas yang tinggi pada suatu hotel tertentu. Selama kriteria yang diberikan oleh pihak hotel sama bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh tamu hotel, maka tamu hotel dapat dikatakan puas.

Sebaliknya apabila kinerja dari suatu hotel tidak sesuai dengan harapan, maka tamu hotel akan merasa tidak puas. Kepuasan seperti inilah yang diperlukan untuk mencapai loyalitas, tetapi kepuasan pelanggan saja tidak cukup untuk mencapai loyalitas (Bowen dan Shoemaker, 1998).

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **a. Analisa Deskriptif**

Pada hotel royal jember khususnya bagian kitchen memiliki jadwal pengorderan barang untuk kebutuhan operasional dari setiap departemen kitchen pada setiap hari Namun pada kenyataannya, pengorderan barang tersebut, tetap dilakukan karyawan kitchen.

Kekurangan barang akan mengakibatkan terhambatnya proses operasional dan tidak terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tersedianya bahan merupakan hal yang sangat penting. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan barang kebutuhan kitchen di hotel royal jember yang ditinjau dari 4 indikator yaitu: perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (actuating) dan pengendalian (controlling).

Adanya komplain dari tamu karena terjadinya perubahan menu pada saat event. Hal ini merupakan akibat dari tidak tersedianya bahan utama menu tersebut pada saat event dilangsungkan, sehingga bagian kitchen melakukan perubahan menu.

Terdapat suatu cara khusus untuk pengorderan barang yang dilakukan setiap hari oleh bagian kitchen, yaitu market list. Hal ini digunakan untuk memesan barang setiap hari kepada supplier, karena barang tersebut merupakan bahan mentah yang diolah setiap hari seperti: sayuran, ikan, telur, dsb. Barang tersebut diterima dan diperiksa langsung oleh chef dengan memperhatikan kualitas dan kuantitasnya. Menurut Sulastiyono (2011:198) menyatakan bahwa prosedur pembelian bahan-bahan/ barang-barang untuk kebutuhan operasional restoran dapat dilakukan dengan melalui tahapan sebagai berikut:

- 1) Mengajukan permintaan bahan/ barang dengan mengisi formulir food requisition yang harus disetujui dan ditanda tangani oleh orang/ staf

yang berwenang dibagian yang bersangkutan tersebut, kemudian dikirimkan kepada purchasing.

- 2) Melakukan penyeleksian sumber-sumber pengadaan barang (supplier).
- 3) Melakukan kontrak pembelian dan negoisasi harga serta syarat-syarat pengiriman dengan supplier melalui telepon atau tertulis.
- 4) Penerimaan dan pengecekan barang oleh bagian penerimaan (receiving) disesuaikan dengan spesifikasi standart pembelian, apabila terjadi
- 5) Perbedaan (jumlah, kualitas, dll) harus diklaim ke supplier yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang pengelolaan barang kebutuhan kitchen di Hotel Royal Jember, pihak yang menangani pengelolaan barang adalah chef dan seluruh cook. pengelolaan barang kebutuhan kitchen dilakukan secara team work oleh seluruh karyawan kitchen. Seharusnya terdapat pembagian kerja yang jelas untuk mengelola barang, agar pekerjaan menjadi lebih spesifik.

Hal ini sesuai menurut Tisnawati dan Kurniawan (2013: 153) Yang menyatakan bahwa “Pembagian kerja merupakan upaya untuk menyederhanakan dari keseluruhan kegiatan dan pekerjaan yang mungkin saja bersifat kompleks, menjadi lebih sederhana dan spesifik dimana setiap orang akan ditempatkan dan ditugaskan untuk setiap kegiatan”

#### **b. Kendala dan Solusi**

Kendala dan solusi saat *On The Job Training* dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 1. Kendala dan solusi

No	Kendala	Solusi
1	Pada Hotel royal jember dalam hal ketersediaan bahan terlambat Terutama di dapur akibat tidak ada supplier sehingga staff kitchen tidak dapat menggunakan waktunya dengan baik, akibatnya	Dalam hal pengiriman barang dibutuhkan supplier, agar dapat memenuhi permintaan barang, karena untuk mengantisipasi adanya kekurangan stok pada gudang/store, Pembelian bahan harus diatur dengan

	<p>staff kitchen belanja kebutuhan bahan ke pasar dalam mengerjakan pekerjaan supplier.</p>	<p>spesifikasi tertentu sehingga didapat bahan dengan kualitas dan kuantitas yang baik.</p>
2	<p>Kendala adalah keterlambatan dalam pencucian Ketika alat tersebut di butuhkan karena tidak adanya steward, Dan kendala yang dapat timbul lainnya adalah keterlambatan membuang sampah, ,kebersihan area kitchen juga kurang terjaga dan penempatan alat terkadang tidak sesuai dengan tempatnya karena peran nya digantikan oleh mahasiswa yang melakukan magang.</p>	<p>Peranan steward dalam menjaga kebersihan di area dapur juga termasuk bahan dan alat saji yang di gunakan karena berpengaruh dengan rasa masakan yang di buat.tenaga steward sebagai pembantu cook Penggunaan alat saji makanan yang sesuai dengan makanan yang di hidangkan.alat saji atau hidangan yang di gunakan di pastikan selalu dalam keadaan bersih bebas dari kotoran, karena resiko yang di ambil adalah menyangkut rasa kenyamanan tamu. sehingga kelancaran F&amp;B depertemen dapat berjalan dengan baik dan tidak ada complain tamu yang terjadi masalah kebersihan dapur dan alat-alat saji yang di gunakan.</p>
3	<p>Hambatan yang dihadapi seorang cook helper dalam penanganan breakfast dan event di Hotel royal jember dikarenakan kurangnya team cook helper sehingga butuh waktu lebih lama untuk akhirnya bisa menghasilkan makanan, minuman, dessert maupun appetizer. kurangnya personal saat event berlangsung akan menghambat dalam operasional</p>	<p>Penambahan cook helper diperlukan karena Seorang cook helper mengetahui peralatan apa saja yang perlu disiapkan untuk membuat sebuah hidangan yang disajikan oleh restaurant / hotel. cook helper juga memiliki pengetahuan dasar seputar bahan dalam Menyiapkan bahan masakan Semua bahan makanan mentah akan dipersiapkan oleh seorang cook helper. Termasuk</p>

	kerja di hotel	didalamnya membersihkan bahan makanan dan juga memotongnya untuk siap dimasak oleh koki atau juru masak. Cook helper merupakan bagian cukup vital dalam department kitchen/dapur yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal penyajian makanan di sebuah hotel.
--	----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**c. Analisis SWOT terhadap permasalahan**

1) Sumber Daya Manusia

*Strengths* : Sumber daya manusia pada waiter/waitress di ruby Restoran telah memiliki kemampuan bahasa inggris yang baik. Bahasa asing yang baik membuat para staff dapat berkomunikasi dengan baik.

*Weaknesses* : Minimnya jumlah karyawan tetap

*Opportunities* : Komunikasi yang baik mampu menciptakan keakraban kepada tamu dan dapat menciptakan peluang tamu untuk kembali pada Hotel Royal Jember

*Thearts* : Apabila tidak adanya penambahan karyawan akan mengakibatkan kelambatan dalam oprasional.

2) Pelayanan

*Strengths* : Pelayanan yang ramah tamah dan sopan sehingga tamu merasa puas dan ingin datang kembali ke restoran.

*Weaknesses* : Kurangnya staf sehingga operasional kerja kurang optimal.

*Opportunities* : Hubungan komunikasi yang baik antar tamu dan staff membuat tamu merasa nyaman dan senang.

*Thearts* : Apabila pihak hotel mengabaikan peran supplier akan mengakibatkan tidak ada stok barang di dapur

yang menghambat kinerja hotel dikitcehen maupun di resto.

3) Peralatan

*Strengths* : Peralatan dan perlengkapan yang dimiliki berkualitas bagus, sehingga melancarkan proses kerja.

*Weaknesses* : Tempat untuk menaruh barang yang sangat kecil membuat para staff kesulitan untuk menata di tempat yang tidak memadai.

*Opportunities* : Jumlah Peralatan yang memadai akan membuat operasional menjadi lancar. Staff mampu bekerja dengan baik dan sesuai dengan standar.

*Thearts* : Terkadang terdapat beberapa staff yang kurang berhati-hati dalam menggunakan peralatan, sehingga mengakibatkan kerusakan

**4. Kesimpulan**

**a. Kesimpulan**

Setelah pelaksanaan magang di Hotel Royal Jember, maka kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis yaitu Sub departemen *food and beverage product*, sebagai sub departemen yang menangani penyiapan dan pengolahan makanan. Kegiatan operasionalnya dilaksanakan pada dapur (kitchen). Fungsi *food and beverage product* relatif tidak dapat digantikan oleh fungsi dari departemen yang lainnya, karena keberhasilan setiap kegiatan operasional yang dilaksanakan di restoran banyak ditentukan oleh kemampuan seorang pramusaji dalam menerapkan pengetahuan tentang prosedur dan etika serta penggunaan segala peralatannya.

**b. Saran**

Agar tercapai keberhasilan serta kelancaran pelaksanaan operasional di dalam *food and beverage* departement khususnya dan pencapaian tujuan hotel pada umumnya, kiranya saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

- 1) Perlu meningkatkan mutu pelayanan. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi pengunjung, sehingga mereka akan mempertimbangkan untuk tinggal lebih lama. Disamping itu dengan pelayanan yang baik tersebut akan memperkecil kemungkinan terjadinya keluhan.
- 2) Kelengkapan staff yang sesuai dengan standar operasional, baik staff yang digunakan pada restoran maupun dapur adalah perlu untuk diperhatikan agar pelaksanaan operasional di dalam *food and beverage* departement berjalan secara baik dan lancar. Penambahan supplier, cook helper dan steward untuk menunjang pelayanan saat event maupun breakfast.

## 5. Daftar Pustaka

- Agus, Kadek. 2017. *Express Your Bahasa Indonesia Bravelly*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Andy. 2009. *Wisata Indonesia (Pengertian Pariwisata)*. <http://andysaiful.blogspot.com/2009/01/pengertian-pariwisata.html>. (2 Juli 2018).
- Arief. Abd Rahman. 2005. *Ilmu Perhotelan & Resto*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ariesto, H. & Arief, A. 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan*
- Boston. (2020, November 21). *√ Pengertian Cook Helper: Peranan, Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab*. Ames Boston. <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-cook-helper/>
- Boston. (2020, October 13). *Pengertian Waiter dan Waitress: Perbedaan, Tugas & Tanggung Jawab*. Ames Boston. <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-waiter-waitress/>
- Chair dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Devision Managemen*. Jakarta: PT. Fajar Inter Pratama Mandiri.
- Gunawan, Fahmi. 2018. *Senarai Penelitian Pendidikan, Hukum, Dan Ekonomi Di Sulawesi Tenggara*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hanief dan Dian Pramana. 2018. *Pengembangan Bisnis Pariwisata Dan Media Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI

Hermawan, Hary. 2015. Belajar Ilmu Pariwisata. <http://www.indonesiacultureandtourism.com/2015/12/belajar-ilmupariwisata.html>. (2 Juli 2018).

Inilah Struktur Organisasi FB Service dan Tugas-Tugasnya. (2021, March 29). <https://sampingan.co.id/post/tugas-struktur-organisasi-fb-service>  
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kusumaningrum. Dian. 2009. Persepsi wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang. Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata Universitas Gadjah Mada.

Metayasa. Agus. 2012. Foods and Beverages Service Operasional. Yogyakarta: ANDI. NVIVO. Jakarta: Prenada Media Group. Prenadamedia Group.

Putri. EDH. 2018. Pengantar Akomodasi Dan Restoran. Yogyakarta: Deepublish. Setyosari. Punaji. 2016. Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan. Jakarta.

Soekresno. 2001. Petunjuk Praktek Pramusaji Foods and Beverages Service.

Sudarso, Andriasan. 2016. Managemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: Deepublish.

Sugiarto. Eko. 2015. Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi Dan Tesis.

Sugiarto. Endar. 1998. Hotel Front Office Administration. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. Sujarweni, v.w. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami.

Sumarsono. Dicky. 2014. Dahsyatnya Bisnis Hotel Di Indonesia. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Teknik Penting dalam Penyajian Makanan. (n.d.). NJAJAN.COM. <https://www.njajan.com/2018/02/penyajian-makanan.html>

The Anvaya Beach Resort Bali.

Utama. I Gusti B.K. 2016. Pengantar Industri Pariwisata Tantangan Dan Peluang Bisnis Kreatif. Yogyakarta: Deepublish.

Wiwoho. Ardjuno. 2008. Pengetahuan Tata Hidang & Praktik. Jakarta: Erlangga Group. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

