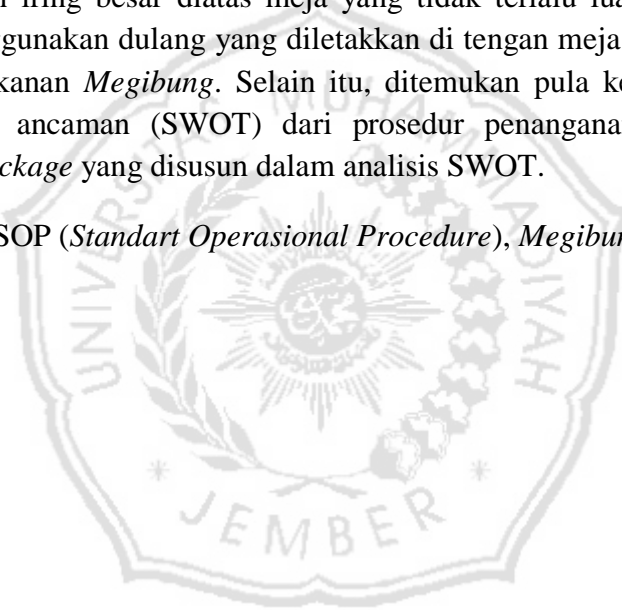


ABSTRAK

“Prosedur Penanganan Dalam Penyajian *Megibung Package* di Kunit Restoran The Anvaya Beach Resort Bali” adalah penelitian yang fokus menjawab pertanyaan tentang SOP (*Standart Operasional Procedure*) *Megibung* yang diterapkan di Kunit Restoran. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami prosedur penanganan *Megibung package* di Kunit Restoran. 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 prosedur penanganan dalam penyajian *Megibung package* diterapkan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala. Tetapi kendala tersebut telah diperbaiki. Salah satu kendalanya adalah meletakkan makanan *Megibung* 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 *Megibung*. Selain itu, ditemukan pula kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) dari prosedur penanganan dalam penerapan *Megibung package* yang disusun dalam analisis SWOT.

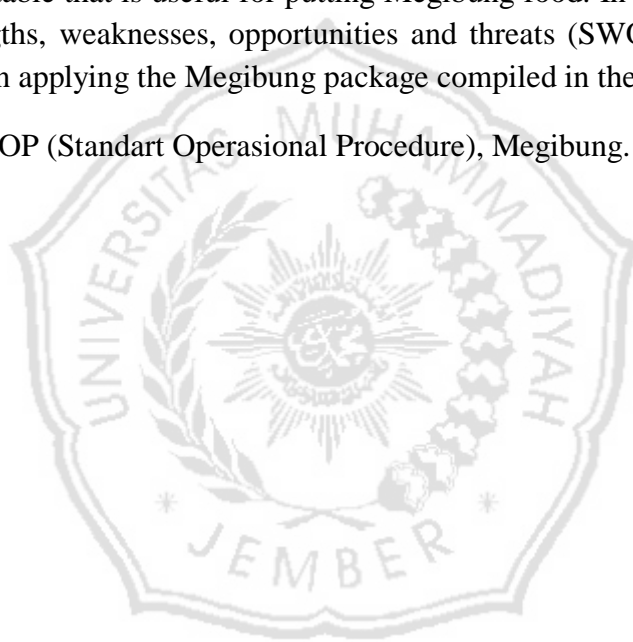
Kata kunci : SOP (*Standart Operasional Procedure*), *Megibung*.



ABSTRACT

"Handling Procedure in Presenting Megibung Package in Kunyit Restaurant The Anvaya Beach Resort Bali" is a study that focuses on answering questions about Megibung SOP (Standard Operating Procedure) that is applied in Kunyit Restaurant. The purpose of this study was to understand the Megibung package handling procedure at Kunyit Restaurant. This is a descriptive research and SWOT matrix. Data collection methods used in this study were observations and interviews which were then analyzed by descriptive analysis and SWOT analysis. The results of this study are that the handling procedure in presenting the Megibung package is well implemented even though there are still some obstacles. But these obstacles have been fixed. One problem is putting Megibung food using a large slice on a table that is not too wide. The solution is to use a tray placed on a table that is useful for putting Megibung food. In addition, it was also found strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) of the handling procedures in applying the Megibung package compiled in the SWOT analysis.

Keyword : SOP (Standart Operasional Procedure), Megibung.



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan peristiwa dikatakan mempunyai energi dobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami metamorphose dalam berbagai aspeknya. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi negara sekalipun, manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu dari segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. Freuler (Hanief dan Dian Pramana, 2018:2), merumuskan pengertian pariwisata dengan memberikan batasan sebagai berikut : "...Pariwisata dalam arti modern adalah merupakan *fenomena* dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan cinta terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas manusia sebagai hasil dari perkembangan perniagaan, industri, serta penyempurnaan dari alat-alat pengangkutan".

Sektor pariwisata sebagai kegiatan perekonomian telah menjadi andalan potensial dan prioritas pengembangan bagi sejumlah negara, terlebih bagi negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki potensi wisata yang cukup luas

dengan daya tarik wisata yang cukup besar, banyaknya keindahan alam, aneka warisan budaya, dan kehidupan masyarakat (etnik). Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penunjang perekonomian yang memiliki prospek yang cerah. Telah kita ketahui bahwa di Indonesia memiliki beraneka ragam wisata dan budaya yang terbentang dari sabang sampai merauke, mulai dari tempat wisata dan objek wisata yang kaya akan keindahan wisata alam, taman wisata, taman budaya, dan wisata kulinernya. Banyak orang menyebut Indonesia adalah surga dunia yang memiliki banyak keanekaragaman wisata yang begitu indah dan memiliki khas di tiap tempatnya. Untuk menikmati suatu wisata seseorang harus keluar dari lingkungannya dan membutuhkan tempat untuk beristirahat. Hotel menjadi salah satu pilihan untuk tempat menginap saat berwisata.

Hotel merupakan suatu akomodasi berupa penginapan yang disediakan untuk para wisatawan untuk dapat menginap. Selain untuk menginap, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang lain yang dapat digunakan para tamu. 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 (Sumarsono:12).

Makanan dan minuman adalah kegiatan yang tidak ada henti-hentinya, manusia membutuhkan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tubuhnya demi kelangsungan hidupnya. Pada masa sekarang sangat mudah sekali untuk memperoleh makanan dan minuman itu karena banyak jasa boga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk diantaranya restoran yang letaknya berada didalam hotel. Menurut Dirjen. Par. 1990/1991:2

(Wiwoho 2008:1) “Restoran adalah salah satu jenis usaha pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan penyimpanan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum ditempat usahanya dan memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan”.

Banyaknya jumlah hotel dan restoran yang mulai berkembang menuntut para karyawan untuk memiliki suatu terobosan atau inovasi baru tetapi tidak meninggalkan budaya yang sudah ada. Menurut Metayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Departement* adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan.

Pada Kunyit Restoran di The Anvaya Beach Resort Bali terdapat suatu tradisi sebelum mulai makan yang masih diterapkan untuk menarik minat tamu. Ritual tradisi tersebut adalah mencuci tangan. Mungkin hal tersebut merupakan sesuatu yang biasa namun, disinilah letak inovasi yang dimaksud pada pembahasan diatas. Mencuci tangan dengan menggunakan air dingin yang sudah diberi suatu wewangian dan diletakkan didalam kendi. Tugas seorang *waiter/waitress* adalah menyiapkan mangkuk untuk menampung air saat menuangkannya pada tangan tamu. Ritual tersebut berlaku pada “*Megibung*” *Package*.

Menurut Kadek Agus “*Megibung* adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat atau sekelompok orang duduk bersama saling berbagi

satu sama lain, terutama dalam hal makanan“ (2017:88-89). *Megibung* kini telah menjadi tradisi unik khas kabupaten Karangasem. *Megibung* merupakan tradisi kuno yang diciptakan untuk meningkatkan rasa kebersamaan.

Maka dari itu penulis mengambil judul “Prosedur Menangani *Megibung Package* Di Kunit Restoran The Anvaya Beach Resort Bali”. Dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai standar penanganan *Megibung package*.



1.2 Metode Penelitian

1.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Setyosari (2010:5), penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata. Dalam hal ini peneliti menjelaskan atau mendeskripsikan hasil prosedur penanganan dalam penyajian *Megibung package* di Kunit Restoran The Anvaya Beach Resort Bali.

1.2.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (dalam Gunawan:151) “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi, motivasi, tindakan,dll. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

1.2.3 Jenis dan Sumber Data

1.6.3.1 Jenis Data

1. Data kualitatif

Menurut Ariesto dan Arief (2010), data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat diamati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Misalnya data mengenai sejarah The Anvaya Beach Resort Bali.

2. Data kuantitatif

Menurut Sugiono (2010:15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Misalnya Jumlah kamar di The Anvaya Beach Resort Bali.

1.6.3.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sujarweni (2014:74), data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2014:74), data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder

ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Misalnya data *standart operational prosedur Megibung Package*.



HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Gambaran Umum Hotel

3.1.1 Sejarah The Anvaya Beach Resor Bali

The Anvaya Beach Resorts Bali merupakan bagian dari Hotel Santika Group Indonesia. The Anvaya Beach Resorts Bali adalah Brand Santika untuk Hotel Berbintang Lima pertama di Indonesia. *Grand Opening* The Anvaya Beach Resorts Bali tepat dihari Jumat, 11 November 2016. The Anvaya Beach Resorts Bali suasana yang menarik dan pemandangan laut yang menakjubkan, The Anvaya Beach Resorts Bali adalah hotel dengan 495 jumlah kamar diantaranya Deluxe, Premier, Suite dan Villa dengan standar fasilitas Hotel Bintang Lima dan layanan profesional dikombinasikan dengan keramahan khas Indonesia.

Nama anvaya berasal dari bahasa sansekerta yang berarti koneksi atau hubungan. Nama ini menjadi konsep dasar The Anvaya Beach Resort Bali yakni antar manusia, budaya, alam, dan spiritualisme. Konsep ini terlihat jelas lewat unsur dekorasi ruang, penyuguhan makanan, sampai pelayanan. Refleksi bali dalam tiga zaman yakni Bali Aga atau Bali Mula, Hindu Dharma Bali, dan Bali Modern Dihadirkan dalam semua unsure hotel.

Zaman bali aga atau zaman sebelum masuknya agama hindu tampak dilihat dari ukiran asli Bali dengan warna tanah terlihat jelas pada Restoran Kunyit yang didalamnya terdapat sembilan ruang rapat dan 160 tipe kamar *Duluxe*. Selanjutnya, Hindu Dharma Bali atau dikenal juga zaman

Majapahit tampak pada dekorasi 302 kamar *Premier*, 8 *Deluxe Suite*, dan 6 *Premier Suite*. Campuran unsur modern dan tradisional Bali mulai terasa di dekorasi Hindu Dharma Bali. Terakhir ada Bali Modern yang menyajikan dekorasi Bali masa kini lewat tampilan ruang yang penuh kaca dan bergaya dan minimalis di *The Sands Restaurant*, 1 Vila, serta Wine Cellar. Anvaya sebagaimana artinya, mencoba menyajikan sebab akibat dari harmonisasi dan perjalanan ragam budaya Bali dari waktu ke waktu.

3.1.2 Kepemilikan Dan Lokasi The Anvaya Beach Resort Bali

The Anvaya Beach Resort Bali adalah hotel bintang lima pertama dari Santika Indonesia Hotel & Resort. The Anvaya Beach Resort Bali di bangun di atas lahan 3,7 hektar yang berlokasi di Jalan Kartika Plaza Tuban Kuta. Lokasi ini dahulu ditempati oleh Santika Premier Beach Resort, namun kini menjadi The Anvaya Beach Resorts yang masih berada dalam jaringan Santika Indonesia Hotels and Resorts.

Santika Indonesia Hotel & Resort adalah salah satu grup hotel di Indonesia dan dikelola oleh PT. Grahawita Santika, unit bisnis Kelompok Kompas Gramedia. PT. Grahawita Santika didirikan pada tanggal 22 Agustus 1981. Santika Indonesia Hotels & Resorts telah memiliki lebih dari 40 hotel yang tersebar di seluruh Indonesia. Sejak tahun 2006, Santika Indonesia Hotels & Resorts mengubah strateginya berdasarkan segmentasi pasar dengan membagi beberapa brand menjadi The Royal Collection, Hotel Santika Premiere, Hotel Santika, Amaris Hotel. Dan pada 2015 Santika Indonesia kembali meluncurkan brand

barunya yaitu The Anvaya. The Anvaya adalah hotel bintang lima pertama dari Santika.

Visi Santika Indonesia Hotels & Resorts adalah menjadi grup hotel terbesar di Indonesia dan merambah bisnisnya ke Asia Tenggara. Pada akhir tahun 2012, Santika Indonesia Hotels & Resorts akan mengelola setidaknya 64 properti, yang setara dengan 7.200 kamar. Hingga sekarang, Santika Indonesia Hotels & Resorts menjadi kelompok bisnis investasi dan pengelola hotel internasional termasuk vila mewah, hotel, resort, serta spa dan restoran yang terdapat di dalam hotel dan resortnya.

PT. Grahawita Santika didirikan untuk mengelola bisnis perhotelan di bawah kelompok Kompas Gramedia pada tanggal 22 Agustus 1981. Hotel Soeti adalah hotel pertama yang dibeli dari pemiliknya, Ibu Soetiyah Pudjosuwarno. Cikal bakal Hotel Santika ini terletak di Jalan Sumatra No. 52-54, Bandung. Pada tahun 1988, hotel sederhana dengan 33 kamar yang dibangun di area seluas 3.200 meter persegi ini direnovasi menjadi 70 kamar. Setelah renovasi tersebut selesai, hotel ini diresmikan sebagai Hotel Santika Bandung berbintang tiga oleh Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi, Susilo Sudarman pada tanggal 27 Maret 1989. Hotel Santika Bandung inilah yang menjadi pelopor pendirian Santika Indonesia Hotels & Resorts.

Latar belakang pendirian Hotel Santika ini disebabkan pembredelan Harian Kompas pada tahun 1978. Oleh karena itu, para pendiri Kelompok Kompas Gramedia harus memikirkan diversifikasi unit bisnis di luar bisnis intinya sebagai media komunikasi. Mereka membuat rencana

untuk mencegah pemecatan massal. Jika suatu hari harian Kompas akan dibredel kembali, masih ada anak perusahaan yang bisa menyokong karyawan mereka. Beberapa bisnis mulai dilakukan, termasuk di antaranya adalah industri perhotelan.

Pada awalnya, rencana pendirian sebuah hotel tidak disetujui oleh pihak manajemen, karena pada saat itu bisnis hotel dianggap memiliki konotasi yang negatif *serta Return on Investment* dinilai berjalan lambat. Bagaimanapun juga, Bapak Binawarna Sardjan, anggota Tim Investasi Kelompok Kompas Gramedia pada saat itu, bisa meyakinkan Ketua Tim Investasi Kelompok Kompas Gramedia, Bapak Indra Gunawan, untuk menyetujui rencana pendirian hotel. Berkat kegigihan dan kerja keras Bapak Binawarman Sardjan, maka Hotel Santika berhasil didirikan. Beberapa tahun setelah Hotel Santika yang pertama diresmikan dan dikelola, Hotel Santika pun berhasil mengembangkan sayapnya dan mencapai lebih dari 40 properti yang tersebar di Indonesia. Sesuai dengan brand value-nya, yaitu “*Indonesian Home*” dan motto pelayanannya, yaitu “*Hospitality From The Heart*”, Santika Indonesia Hotels & Resorts selalu menonjolkan nilai kebudayaan Indonesia, termasuk sisi keramah-tamahannya kepada seluruh tamunya.

3.1.3 Fasilitas-Fasilitas Di The Anvaya Beach Resort Bali

1. Room

The Anvaya Beach Resort Bali memiliki 495 kamar dengan desain yang elegan, unik, dan mewah. The Anvaya Beach Resort Bali memiliki tujuh tipe kamar yaitu:

Tabel 3.3.3 Tipe Kamar

No	Type of Room	Jumlah	Luas	Harga
1.	<i>Deluxe rooms</i>	160	30m ²	Rp. 3.800.000
2.	<i>Premiere rooms</i>	302	36m ²	Rp. 4.700.000
3.	<i>Deluxe suites rooms</i>	8	67m ²	Rp. 7.650.000
4.	<i>Premiere Suites rooms</i>	6	86m ²	Rp. 8.100.000
5.	<i>The Anvaya Suites</i>	10	76m ²	Rp. 10.200.000
6.	<i>Beachfront Private Suites</i>	8	108m ²	Rp. 10.600.000
7.	The Anvaya Villa	1	450m ²	Rp. 30.600.000

The Anvaya Beach Resort Bali ini akan benar-benar merasakan sesuatu yang unik dan mewah. Semua kamar menyediakan fasilitas di kamar seperti :

1. *Air Conditioning dengan Individual climate control*
2. *International direct dial telephone*
3. *Free Wi-Fi internet access*
4. *In room electronic safety deposit Box*
5. *Mini Fridge*
6. *40" IPTV with Satellite channels*
7. *Tea or coffee making facilities*
8. *Hairdryer*
9. *Laundry, Dry cleaning & Pressing Service*
10. *Iron & Iron table set*

2. **Sakanti Spa**

Spa di The Anvaya Beach Resort Bali dikenal dengan nama Sakanti Spa. Disini menawarkan berbagai perawatan seperti *Gentlemen Medical Spa, Women Medical Spa, Body Treatments, Holistic and Wellbeing, Beauty and Awareness, Wellness & Rejuvenation, East and West Treatments*. Di The Anvaya Beach Resort Bali juga menawarkan Dental yang dikenal dengan nama *Sayan Aesthetic Institut (SAI)*, yang sangat populer.

3. **Swimming Pool**

a. *Premier Swimming Pool*

Swimming Pool ini adalah kolam yang di peruntukan bukan hanya untuk tamu in house tetapi juga tamu luar, *swimming pool* ini adalah pool yang paling luas dan memiliki 2 bagian yaitu bagi dewasa dan bagi anak kecil, dan dekat dengan Sands Restaurant. Dilengkapi juga dengan pool bar dimana tamu bisa menikmati minuman saat berenang.

b. *Premier Swimming Pool akses*

Swimming Pool ini terletak di depan kamar premier suites, *swimming pool* ini hanya khusus untuk yang tinggal di kamar premier suites. Dan kedalamannya pun hanya 1,2 meter.

c. *Deluxe Swimming Pool*

Swimming Pool ini terletak di dekat *deluxe room*. Dimana *swimming pool* ini mempunyai kedalaman ,2 meter di sebelah kanan dan hampir 2 meter sebelah kirinya. *Swimming pool* ini

terletak jauh dari pantai agar tamu yang tinggal di deluxe room tidak terlalu jauh untuk berenang. Disini juga terdapat bar agar para tamu bisa menikmati minuman saat berenang.

d. Beach Front Swimming Pool

Swimming Pool ini adalah pool yang paling kecil dari luasnya kedalanya pun 1,2 meter. Ini terletak di area *Beach Front*.

4. Kids Club

The Anvaya Beach Resort Bali Meenyediakan pelayanan penitipan anak, disini kami mengharapkan anak-anak dapat senang dan bahagia beberapa program yang kami tawarkan di Kids Club seperti, Kids Club terbagi menjadi 2 bagian yaitu the kids lounge untuk seni & kerajinan dan makanan ringan, dan Playspace untuk bermain kreatif dan sosialisasi. Mainan diarahkan untuk bersenang-senang dan untuk meningkatkan keterampilan. *The Kids Club* buka setiap hari dari 10:00-06:00.

Disini juga mengadakan *Playgroup Weekend*. Kami juga menjalankan Summer Camp dari 10:00 - 02:00, yang meliputi Kolam, Kids Yoga, Berkebun, Cooking Class with the Chef, dll.

5. Fitness Center

Fasilitas olahraga yang dimiliki The Anvaya Beach Resort Bali adalah ruangan *Gym* dengan alat-alat *gym* yang lengkap, biliard, tempat yoga dan instrusinya, kolam renang untuk dewasa dan anak-anak, dan fasilitas olahraga lainnya.

2. ***Business Center***

Di The Anvaya Beach Resort Bali juga menyediakan *bisnis center*.

3. ***Restaurant***

The anvaya Beach Resort Bali Memiliki dua restaurant dengan konsep yang berbeda yaitu kunyit restaurant dan sands restaurant.

a. *Sands Restaurant*

Sands identik dengan pantai , suasana nyaman langsung dari pantai untuk menikmati sarapan pagi, makan siang dan makan malam yang romantis ditemani dengan hangatnya matahari tenggelam. Sands restaurant memiliki konsep Bali modern, dilihat dari arsiteknya yang modern dan minimalis penuh kaca. Konsep masakan sands adalah *Mediterranean* dan *Californian* disamping itu sands juga memiliki banyak keistimewaan lainnya salah satu contohnya adalah dapur terbuka, dengan memiliki dapur terbuka tamu bisa melihat langsung saat makanan di olah dan bisa ikut memasak bersama.

Jam operasional sands

06 am – 11 pm

Breakfast : 06.00 am to 10.30 am

Lunch : 12.00 am to 02:30 pm

Tapas : 03.00 pm to 05.00 pm

Dinner : 06.00 pm to 10.30 pm

Total Seating :340

Table Mix : Outdoor : 154 seat

Indoor : 186 seat

Bar : 17 seat

Deck : 84 seat

Sand : 46 seat

b. *Kunyit Restaurant*

Kunyit adalah *restaurant* ke dua dari *the anvaya beach resort* bali. Konsep kunyit adalah bali aga. Dimana makanan yang dijual adalah makanan traditional yang sangat klasik contohnya *Megibung*, tahapan penyajian makanannya pun sedikit berbeda dengan *restaurant* pada umumnya. Konsep kunyit sangatlah unik dilihat dari arsitektur bangunannya dan lukisan yang terdapat di kunyit masih sangatlah klasik.

Jam operasional kunyit

06 am – 11 pm

1. *Breakfast : 06.00 am to 10.30 am*

2. *Lunch : 12.00 am to 02:30 pm*

3. *Dinner : 06.00 pm to 10.30 pm*

Total Seating :274

Table Mix : Outdoor : 129 seat

Indoor : 128 seat

Bar : 17 seat

4. *Ball room & 9 Meeting room*

The Anvaya Beach Resort Bali memiliki grand ball room yang kapasitasnya 1000 orang. Dan memiliki 9 meeting room.

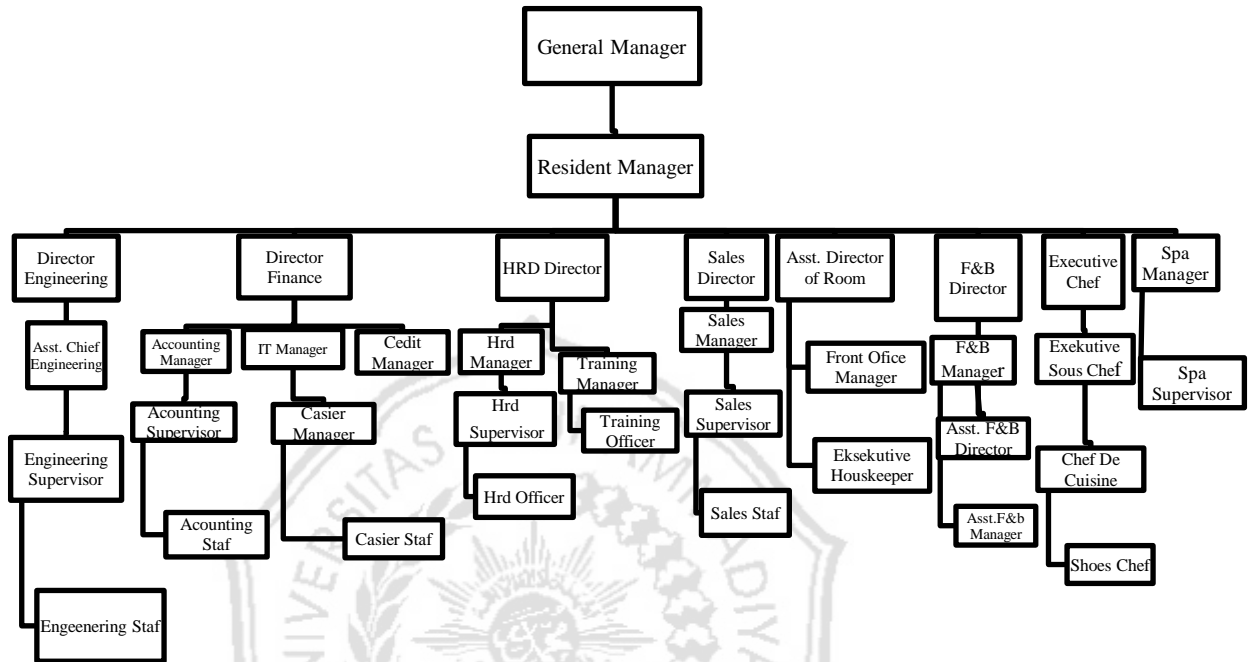
5. *Lobby Lounge*

The Anvaya Beach Resort Bali juga mempunyai *Lobby Lounge* untuk para tamu bersantai atau pun *afternoon tea*. *Lobby lounge* menjual berbagai minuman dari *non alcoholic beverage* sampai *alcoholic beverage* dan juga menjual tapas.



1.1.4 Struktur Organisasi The Anvaya Beach Resort Bali

Gambar 3.1.4 Struktur Organisasi The Anvaya Beach Resort Bali



Sumber : HRD The Anvaya Beach Resort Bali

3.1.5 Departemen Di The Anvaya Beach Resort Bali

1. General Manager

General Manager bertanggung jawab atas operasional yang efisien dan menguntungkan bagi perusahaan. General Manager bertugas mengontrol keuangan, anggaran, kualitas pelayanan dan makanan, dekorasi dan interior serta pembentukan norma-norma yang harus diikuti oleh *staff* serta memberikan layanan kepada tamu.

2. *Residen Manager*

Residen Manager tidak jauh berbeda dengan Asisten Manager yang bertanggung jawab untuk mengawasi operasional sehari-hari dari departemen.

3. *Engineering Department*

Engineering Department, salah satu bagian dari hotel yang bertugas untuk memperbaiki dan melakukan perawatan barang hotel yang berupa mesin.

4. *Finance / accounting department*

Finance / accounting department, bertanggung jawab atas seluruh pengeluaran dan pemasukan hotel yang berhubungan dengan Hotel Revenue.

5. HRD (*Human Resources Department*)

HRD (*Human Resources Department*) adalah departemen yang bertanggung jawab menangani pengelolaan SDM atau karyawan dalam suatu perusahaan.

6. *Sales And Marketing Department*

Sales And Marketing Department, bertugas atas penjualan dan pemasaran dari hotel, serta bertanggung jawab untuk mengawasi seluruh kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan penjualan dan pemasaran hotel.

7. *Front Office Department*

Front Office Departement, departemen yang bertugas dan bertanggung jawab atas pemasaran dan penjualan kamar hotel, serta menangani tamu *Check in* maupun tamu *Check Out*.

8. *House Keeping Department*

House Keeping Department, departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan hotel baik kamar hotel maupun area umum yang ada di dalam hotel.

9. *Food and Beverage Departement*

Food and Beverage Departement terbagi menjadi 2 bagian :

- a. *Food and Beverage Service*, bertanggung jawab atas seluruh operasional dari kegiatan pelayanan penghidangan makan dan minum di dalam restoran hotel.
- b. *Food and Beverage Product*, bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan siap hidang.

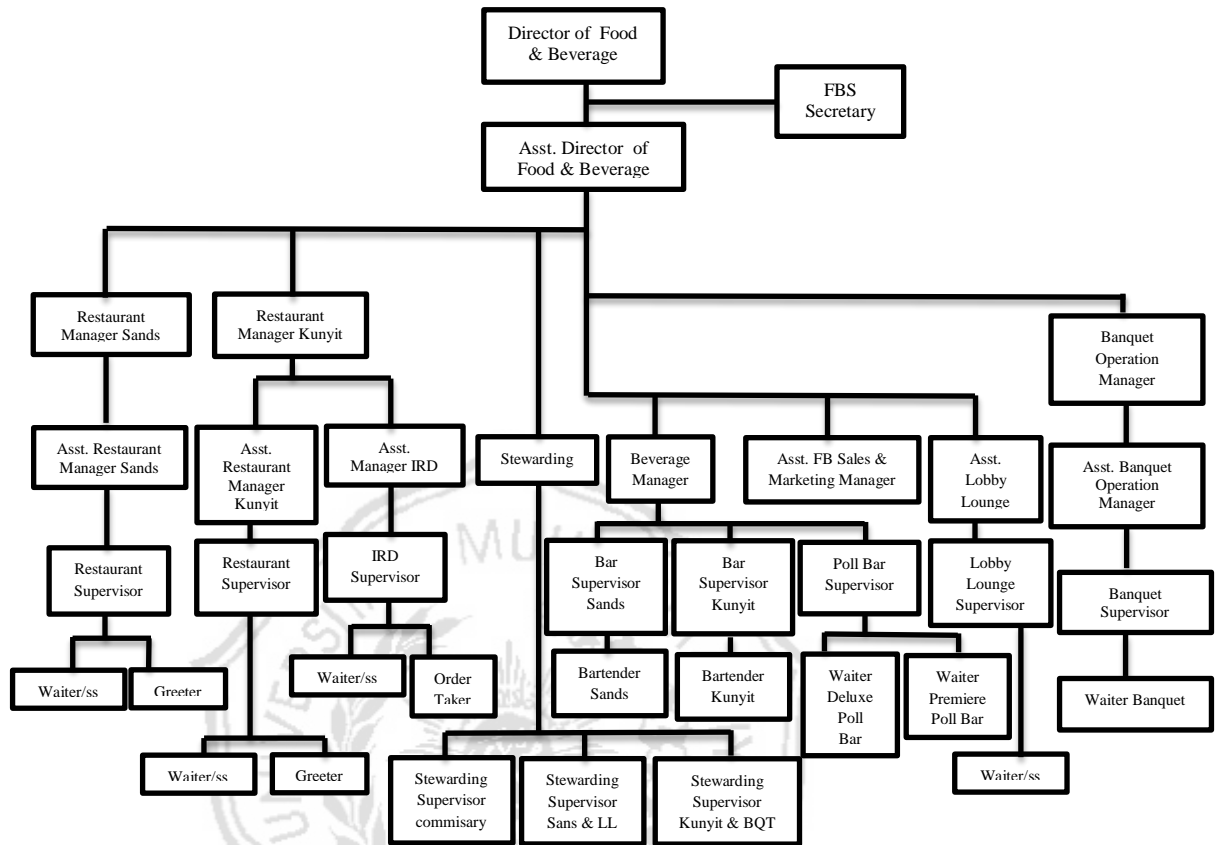
6. *Spa Department*

Spa Department, bertanggung jawab atas seluruh operasional di bagian spa di hotel. Bertugas untuk melakukan pelayanan *treatment* untuk tamu yang menginap di hotel seperti *massage*.

1.2 Gambaran Umum *Food and Beverage Department*

1.2.1 Struktur Organisasi *Food and Beverage Departement*

Gambar 3.2.1 Struktur Organisasi *Food and Beverage Department*



Sumber : HRD The Anvaya Beach Resort Bali

3.2.2 Seksi-Seksi di *Food and Beverage Department*

Dalam sebuah hotel, setiap departemen harus memiliki seksi-seksi atau bagian-bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Hal ini bertujuan agar setiap departemen dapat menjalankan kegiatan operasional sehingga dapat mencapai tujuan sebuah hotel. Pada The Anvaya Beach Resort Bali, *food and beverage department* memiliki seksi-seksi yaitu sebagai berikut:

1. *Kunyit Restaurant*

Kunyit adalah nama salah satu bumbu masakan. Nama kunyit diambil karna salah satu bahan utama di restoran. Kunyit Restoran menyediakan masakan khas Bali dan Indonesia. Dengan konsep Bali kontemporer yang elegan dan suasana yang akrab, hangat dan ramah. Dekorasi yang luas dengan unsur-unsur tekstur seperti kayu dan artefak Bali. Dikombinasi dengan daya tarik visual yang kuat.

2. *Sands And Wine Cellar*

Pengalaman makan dengan *Kitchen* restoran yang terbuka. Sands restoran memiliki konsep bali modern. Konsep masakan sands adalah *Mediterranean* dan *Californian*. Di Sands Restoran juga menyediakan *Wine Cellar* yang menyediakan banyak *wine Variety*.

3. *Lobby Lounge*

Masih dengan konsep Bali Aga *Lobby Lounge* diperuntukkan bagi tamu yang menunggu jam *Check In* atau *Check Out*.

4. *In Room Dining*

Pelayanan pengantaran makanan dan minuman ke kamar tamu yang bisa dinikmati 24 jam.

5. *Banquet*

Bagian yang bertugas menangani suatu acara yang diadakan di hotel, baik *Meeting*, *Wedding*, *Party* dan lainnya. The Anvaya Beach Resort Bali memiliki 1 *Ballrom* dan 9 *Meeting Room*.

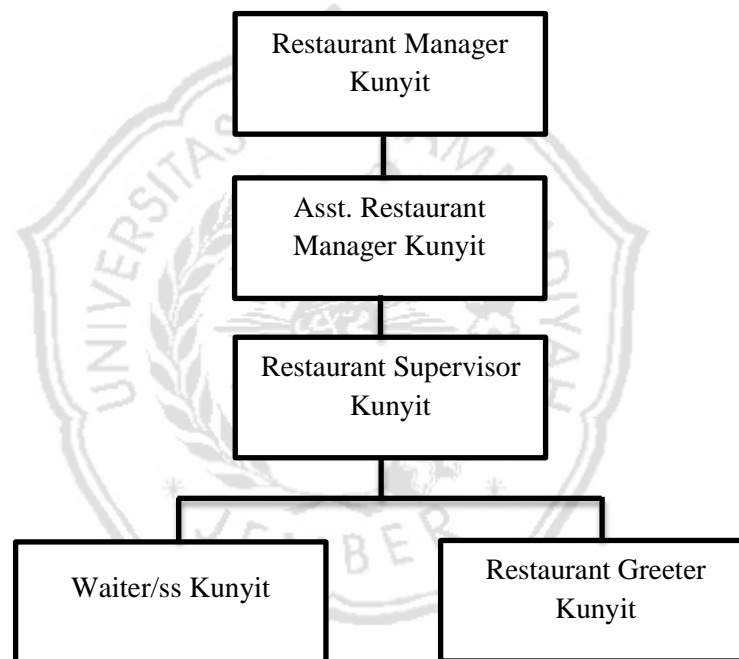
6. Bar

Menyediakan minuman beralkohol dan non alkohol. The Anvaya Beach Resort Bali memiliki 5 bar yaitu sands bar, 2 pool bar premiere, poll bar deluxe dan kunyit bar.

1.3 Gambaran Khusus *Food and Beverage Service*

1.3.1 Struktur Organisasi *Food and Beverage Service*

Gambar 3.3.1 Struktur Organisasi *Food and Beverage Service*



Sumber : HRD The Anvaya Beach Resort Bali

1.3.2 Peralatan dan Perlengkapan Di Kunyit Restoran

Table 3.3.2 Peralatan dan Perlengkapan

No.	Nama Alat dan Perlengkapan	Jumlah
1	Dinner Plate	1.270
2	Dessert Plate	1.250
3	B&B Plate	870
4	Square <i>Megibung</i> Plate	65
5	Round <i>Megibung</i> Plate	53
6	Soup Bowl and Saucer	920

7	Bowl <i>Megibung</i> Dessert	600
8	Sauce Dish <i>Megibung</i>	220
9	Cup and Saucer	1.300
10	Old Fashion Glass	1.730
11	Under Liner No.8	480
12	Sauce Dish	115
13	Cereal Bowl	820
14	Noodle Bowl	780
15	Rice Bowl	1.330
16	Kendi	5
17	Oval Bowl	23
18	Condiment Bowl	580
19	Dulang	25
20	Food Cover	23
21	Oval Tray	15
22	Large Round Tray	24
23	Medium Round Tray	24
24	Square Tray	45
25	Center Piece	88
26	Salt and Pepper Shaker	110
27	Sugar Bowl	55
28	Toot Pick	15
29	Food Tag	220
30	Water Pitcher	25
31	Coffee Jug	7
32	Tea Jug	10
33	Milk Jug	4
34	Tissue Box	15
35	Yellow Napkin	1.350
36	White Napkin	24
37	Red Napkin	24
38	Cream Napkin	24
39	Glass Cloth	154
40	Oshibory	300
41	Coster	360
42	Square Plate Under Liner	120
43	Cutleries Rest	720
44	Dinner Spoon	350
45	Salad Spoon	1.250
46	Tea Spoon	1.300
47	Soup Spoon	1.300
48	Serving Spoon	780
49	Dinner fork	350
50	Salad Fork	1.550
51	Dinner Knife	350
52	Salad Knife	1.550

53	Steak Knife	350
54	Fish Knife	220
55	Tong	110
56	Bread Tong	10
57	Ladle	47
58	Stand Ladle	20
59	Chop Stick	200
60	Time Checker	1
61	Egg Pin	15
62	Egg Stand	20
63	Astray	88

Sumber : *Personal Officer Food and Beverage Service* The Anvaya Beach Resort Bali.

1.4 Analisa Deskriptif Prosedur Penanganan Penyajian *Megibung Package* Di Kunit Restoran

1.4.1 Hasil Deskripsi Prosedur Penanganan *Megibung Package* Di Kunit Restoran

1. *Greet the guest* (Menyambut Tamu)
 - a. Tamu disambut dengan salam oleh penyambut tamu dan dipersilahkan duduk oleh *waiter/waitress* yang bertugas pada area tersebut
 - b. *Waiter/waitress* dapat menanyakan apakah tamu sudah membuat reservasi sebelumnya. Semua *waiter/waitress* harus tau pemesan meja restoran pada saat itu (nama, waktu dan meja yang dipesan) dan mencatat dalam buku catatan pribadi setiap *waiter/waitress*.
 - c. Memastikan jumlah tamu yang datang agar *waiter/waitress* dapat mengarahkan tamu pada meja sesuai dengan jumlah tamu yang datang.

2. *Ask if guest have a reservation* (Menanyakan Reservasi)

- a. Tanyakan pada tamu apakah sudah melakukan reservasi sebelumnya.
- b. Jika sudah melakukan reservasi, tanyakan nama tamu yang memesan.
- c. Cek reservasi dan pastikan memeriksa reservasi dengan detail.
- d. Jika belum menentukan meja, tanyakan pada tamu dimana da ingin duduk.

3. *Escort the guest* (Mengantar Tamu)

Mengantarkan tamu kemeja.

4. *Seat the guest* (Mempersilahkan Duduk)

- a. Persilahkan tamu duduk (perempuan terlebih dahulu).
- b. Buka lipatan *napkin* dan letakkan dipangkuan tamu.

5. *Server welcome the guest and introduce him/her self* (*waiter/waitress*

memberikan ucapan selamat datang dan memperkenalkan diri)

- a. Memberikan ucapan selamat datang dan menyebut nama tamu jika mengetahui nama tamu tersebut.
- b. Memperkenalkan diri secara singkat kepada tamu.

6. *Brief explain about restaurant concept* (Menjelaskan secara singkat konsep restoran)

Berdiri di dekat meja tamu, jelaskan dengan singkat konsep

Kunyit Restoran. Contoh : “selamat datang di Kunyit

Restoran, kami menyediakan makanan *Balinese* dan

Indonesian Cuisine, kami mempunyai paket untuk keluarga atau *Megibung* dan pemesanan menu *Ala Carte*.

7. *Served welcome drink* (Sajikan *welcome drink*)

- a. Sajikan minuman selamat datang kepada perempuan terlebih dahulu, berjalan searah jarum jam untuk menyajikan kepada tamu yang lain.
- b. Sajikan minuman selamat datang kepada tamu dengan menyebutkan nama dan bahan yang digunakan.

8. *Clear Up welcome drink glass* (Mengambil gelas *welcome drink*)

Ambil gelas untuk *welcome drink* segera setelah tamu selesai menikmatinya.

9. *Presenting food menu, drink list & wine list – inform special of the day* (Memberikan menu pada tamu)

- a. Berikan pada setiap tamu, 1 menu minuman dan 1 menu *wine* untuk setiap meja dan 1 menu makanan untuk setiap tamu dengan menu yang terbuka.
- b. Informasikan *special menu* yang dimiliki.
- c. Tanyakan pesanan dan mulai mencatat pesanan tamu.

10. *Take the order for beverage – up sell promotion or specials* (Catat Pesanan Minuman)

- a. Catat pesanan minuman, masukkan pesanan tamu ke *pad waiter/waitress*.

- b. Pastikan untuk bertanya dan menyarankan merek bila tidak disebutkan ketika tamu memesan *bir* atau minuman beralkohol.
- c. Pastikan untuk bertanya atau menyarankan merek bila tidak disebutkan ketika tamu memesan air mineral.
- d. Sarankan merek sesuai selera tamu.

11. *Repeat the beverage order* (Mengulang Pesanan Minuman)

- a. Untuk satu meja dengan dua tamu, ulangi pesanan setelah mereka selesai memesan. Bila lebih dari dua tamu, ulangipesanan setelah setiap tamu memesan.
- b. Kirim pesanan tamu melalui *pad waiter/waitress* ke *bar*.

12. *Serve beverage* (Menyajikan Minuman)

- a. Ambil minuman dari *bar* dan sajikan (perempuan terlebih dahulu).
- b. Pada saat menyajikan minuman sebutkan pesanan minuman tamu.
- c. Sajikan minuman dari sebelah kanan tamu (jika memungkinkan).

13. *Take the order for food – up sell promotion or specials* (catat pesanan makanan)

- a. Mencatat pesanan makanan, masukkan pesanan tamu pada *pad waiter/waitress*.
- b. Pastikan bertanya dan menyarankan kepada tamu untuk metode memasak atau bumbu yang digunakan.

14. *Repeat the food order* (mengulang pesanan makanan)

- a. Untuk satu meja dengan dua tamu, ulangi pesanan setelah mereka selesai memesan. Bila lebih dari dua tamu, ulangi pesanan setelah semua tamu memesan.
- b. Kirim pesanan tamu melalui *pad waiter/waitress* ke *kitchen*.

15. *Using cutleries or bare hand* (atur peralatan makan yang diinginkan tamu)

Tanyakan pada tamu, jika tamu ingin menikmati makanan dengan menggunakan peralatan makan atau dengan tangan sesuai dengan konsep pelayanan di Kunit Restoran dan sebagai pengalaman makan yang baru bagi tamu.

16. *Clear up center piece* (bersihkan vas)

Bersihkan vas dan letakkan di *station*. Hanya dulang yang ada di tengah meja tamu sebagai tempat makanan.

17. *Adjust/setting cutlery* (menyesuaikan peralatan makan)

Sesuaikan *cutlery* dengan jenis makanan (gunakan *tray* dan *napkin*)

18. Kunit restaurant *hand wash ritual* (*ritual mencuci tangan*)

- a. Tempatkan mangkuk cuci tangan di atas meja tepat didepan tamu. Satu mangkuk untuk setiap tamu.
- b. Berikan informasi / penjelasan singkat tentang ritual cuci tangan.
- c. Lakukan ritual cuci tangan kepada perempuan terlebih dahulu, bergerak searah jarum jam untuk tamu berikutnya.

- d. Tuangkan air dari kendi dengan perlahan ke tangan tamu, jumlah air yang dituangkan tidak telalu banyak. Hanya cukup untuk membasahi tangan tamu.
- e. Ucapkan terima kasih kepada tamu setelah semua tamu telah melakukan ritual cuci tangan.

19. *Serve oshibory/cold towel* (sajikan handuk dingin)

- a. Letakkan *oshibory* di atas *tray* dan lipatan menghadap keatas. Dengan jumlah sesuai dengan tamu.
- b. sajikan *oshibory* dari sisi kanan tamu perempuan terlebih dahulu. Kemudian bergerak searah jarum jam untuk tamu lainnya.
- c. Tunggu sampai semua tamu selesai.
- d. Bersihkan *oshibory* segera setelah selesai digunakan oleh tamu.

20. *Serve house crackers and condiment* (menyajikan krupuk dan sambal)

Ambil krupuk dan sambal yang sudah disiapkan dalam 1 set.

21. *Serve soup Megibung Package* (sajikan sup *Megibung*)

- a. Ambil sup dari *kitchen* dan pastikan semua disajikan pada saat itu juga.
- b. Sup yang telah diletakkan di mangkuk kemudian disajikan di atas piring *megibung* yang telah disediakan.
- c. Jelaskan dengan singkat bahan sup *Megibung* tersebut.
- d. angkat mangkuk sup jika tamu selesai menikmati.

22. *Crumb table* (membersihkan meja)

Setelah tamu selesai dengan makanan utama segera untuk membersihkan meja dengan menggunakan lap dan *B&B Plate* yang telah disediakan di tiap station.

23. *Serve main course megibung package* (sajikan menu utama)

- a. Ambil menu utama dari *kitchen* dan pastikan semua disajikan pada saat itu juga.
- b. Main course yang telah diletakkan di *large megibung plate* disajikan diatas dulang yang ada di tengah meja.
- c. Jelakan dengan singkat menu yang ada di dalamnya.
- d. Angkat piring *megibung* dan *large megibung plate* jika tamu selesai menikmati.
- e. Beritahu kepada tamu menu *dessert* akan disajikan dalam waktu 5 menit.

24. *Crumb table* (membersihkan meja)

Setelah tamu selesai dengan makanan utama segera untuk membersihkan meja dengan menggunakan lap dan *B&B Plate* yang telah disediakan di tiap station.

25. *Present dessert menu* (sajikan menu penutup)

- a. Pastikan telah menginformasikan kepada tamu bahwa *dessert* akan ready dalam waktu 5 menit.
- b. Sajikan *dessert* di atas dulang. Jelaskan dengan singkat nama *dessert* yang ada dalam *Megibung package*.

26. Clear up dessert (bersihkan makanan penutup)

Angkat piring *dessert Megibung* dan letakkan di *back area*.

27. Presenting guest bill (memberikan tagihan tamu)

- a. Sajikan *bill* hanya bila tamu meminta.
- b. Sajikan *bill* dalam *folder*.

28. *Handling payment* (menangani pembayaran tamu)

- a. Tanyakan metode pembayaran yang akan digunakan (cash, kredit card, debit or room charge).
- b. Selesaikan pembayaran sesuai metode yang akan digunakan.
- c. Perhatikan jumlah uang yang dibayarkan tamu, jumlah uang kembalian, tanda tangan tamu, tanggal berlaku kartu untuk kartu kredit.

29. *Bid farewell* (ucapan selamat tinggal)

- a. Berikan senyuman dan bahasa tubuh yang tulus saat memberikan perpisahan kepada tamu.
- b. Selalu melakukan salam “panjalu” sebagai standar Santika pada saat memberikan perpisahan kepada tamu.

1.4.2 Kendala dan Solusi

Kendala yang dialami oleh penulis ketika mengikuti kegiatan *On The Job Training* ialah Peralatan makan yang digunakan pada *Megibung Package* memiliki ukuran yang besar sehingga membutuhkan tempat / meja yang cukup luas untuk menaruh makanan tersebut. Namun kendala tersebut dapat diatasi dengan menggunakan dulang yang diletakkan ditengah meja sebagai tempat makanan *Megibung*.

1.5 Analisi SWOT Terhadap Permasalahan

Tabel 3.5 Analisis SWOT

Variabel	<i>Strengths</i> (Kekuatan)	<i>Weaknesses</i> (Kelemahan)	<i>Opportunities</i> (Peluang)	<i>Thearts</i> (Ancaman)
Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> - Sumber daya manusia pada <i>waiter/waitress</i> di Kunyit Restoran telah memiliki kemampuan bahasa inggris yang baik. - Bahasa asing yang baik membuat para <i>staff</i> dapat berkomunikasi dengan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Minimnya jumlah karyawan tetap 	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi yang baik mampu menciptakan keakraban kepada tamu dan dapat menciptakan peluang tamu untuk kembali pada The Anvaya Beach Resort Bali. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apabila tidak adanya penambahan karyawan akan mengakibatkan kelambatan dalam oprasional.
Peralatan	<ul style="list-style-type: none"> - Peralatan dan perlengkapan yang dimiliki berkualitas bagus, sehingga melancarkan proses kerja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat untuk menaruh barang yang sangat kecil membuat para <i>staff</i> kesulitan untuk menata di tempat yang tidak memadai. 	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah Peralatan yang memadai akan membuat oprasional menjadi lancar. <i>Staff</i> mampu bekerja dengan baik dan sesuai dengan standar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Terkadang terdapat beberapa <i>staff</i> yang kurang berhati-hati dalam menggunakan peralatan, sehingga mengakibatkan kerusakan.

		- Kurangnya perawatan dan pemeliharaan oleh <i>staff</i> .		
Lokasi	- Lokasi hotel yang sangat strategis dekat dengan mall, bandara, dan pusat keramaian lainnya. - Kunit Restoran memiliki <i>kitchen</i> dan table cukup dekat, sehingga dalam penyajian makanan tidak terlalu jauh	- Lokasi Kunit Restoran yang berada di depan hotel dekat dengan jalan raya, sehingga suasana seringkali terganggu dengan suara di jalan raya.	- Lokasi Kunit Restoran yang berada di depan hotel dapat menarik perhatian tamu yang berasal dari luar hotel.	- Lokasi kunit Restoran yang dekat dengan jalan raya memberikan ancaman tamu dapat kabur sebelum menyelesaikan pembayaran.

1.6 Kegiatan Selama *On The Job Training*

Kegiatan-kegiatan selama *on job training* di bagian *Foods and Beverages Service* mulai dari *Morning Shift* sampai *afternoon shift* sebagai berikut :

1. *Egg Runner*

Working time : 06.00

Preparation :

- a. Periksa dan pastikan telah tersedia pin number, captain order, ballpoint dan piring.

Operasional :

- a. Ambil pesanan tamu dan tulis di captain order dengan jelas (item order, jumlah yang dipesan, waktu).
- b. bawa pesanan tamu ke meja.

Closing

- a. Rapikan semua preparation yang ada di section.
- b. Print dan siapkan captain order untuk hari selanjutnya.

2. Coffee Runner

Working time : 06.00

Preparation :

- a. Periksa dan pastikan telah tersedia HT dengan kondisi yang baik, captain order, Ballpoint, soucer dan tea spoon.
- b. isi coffee flash dan letakkan di setiap section.

Operasional :

- a. Ambil pesanan dari waiter yang bertugas di masing-masing section dan tulis di captain order dengan jelas (item order, jumlah yang di pesan, waktu, dan special request)
- b. Membawa coffee yang di order ke meja tamu
- c. Periksa coffee flash di masing-masing section

Closing :

- a. Bersihkan dan rapikan semua preparation di bar

3. Buffet Runner

Working time : 05.00 am

Preparation :

- a. Periksa kebersihan di area *buffet* (*underliner, service set, plate, glass, food serving*)
- b. Periksa semua *food tag* sesuai dengan makanan yang disediakan
- c. Periksa *dinner plate, dessert plate, cereal bowl, noodle bowl, rice bowl, old fashioned glass* telah terisi di *buffet*.
- d. Periksa dan sediakan *chop stick* di *japanese corner, noodle station, dan dim sum station*.

Operasional :

- a. Pastikan area *buffet, service set, food tag*, dan peralatan lainnya tetap bersih dan rapi.

- b. Pastikan *plate, glass, bowl, chop stick* diisi kembali (kordinasikan dengan *back area* yang bertugas).
- c. Pastikan semua makanan selalu ada di masing-masing station dan kordinasikan dengan *kitchen* yang bertugas jika makanan perlu diisi ulang.

Closing :

- b. Bersihkan peralatan yang ada di *buffet (underliner, service set, dll)*.
- c. Bersihkan meja *buffet* sebelum *lunch*.

4. Beverage Runner

Working time : 14.00

Preparation :

- a. Periksa dan pastikan semua yang diperlukan lengkap.

Operasional :

- a. Menyiapkan *welcome drink*.
- b. Membawa pesanan ke meja tamu.

Closing :

- a. Bersihkan dan rapikan area bar

5. Food Runner

Working time : 14:00

Preparation :

- a. Siapkan *welcome crackers* (kerupuk dan sambal).
- b. Pastikan ht ada di food checker area.

Operasional :

- a. Membawakan *welcome crackers* (kerupuk dan sambal).
- b. Periksa dan pastikan pesanan dengan presentasi dan kondimen yang benar
- c. Membawa makanan ke meja tamu

Closing :

- a. menyiapkan *buffet* meja *breakfast*.
- b. Pastikan meja *buffet* bersih dan rapi sebelum restoran tutup.

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis yang telah diuraikan pada Bab III, maka pada bagian ini akan diuraikan kesimpulan dan hasil analisis tersebut.

1. Prosedur penanganan dalam penyajian *Megibung package* telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP (*Standart Operasional Procedure*) yang dimiliki.
2. Peralatan dan perlengkapan pendukung dalam pelayanan *megibung package* telah sesuai dengan kebutuhan.

4.2 Saran

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

1. Penambahan *waiter/waress* untuk menunjang pelayanan *megibung package*.
2. Penambahan tempat khusus untuk pelayanan *megubung package* agar pelayanan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Kadek. 2017. *Express Your Bahasa Indonesia Bravelly*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Andy. 2009. Wisata Indonesia (Pengertian Pariwisata). <http://andy-saiful.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 NVIVO*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Chair dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Devison 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-ilmu-pariwisata.html>. (2 Juli 2018).
- Kusumaningrum. Dian. 2009. *Persepsi wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang*. Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata Universitas Gadjah Mada.
- Metayasa. Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: ANDI.
- Putri. EDH. 2018. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Setyosari. Punaji. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Soekresno. 2001. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Managemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiarto. Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi Dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiarto. Endar. 1998. *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, v.w. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

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

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.

