

TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN LATTE ART OLEH WAITER WAITRESS
PADA MADU MANIS RESTAURANT
DI KOMANEKA AT RASA SAYANG**



Anak Agung Gde Trisna Sujana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

TUGAS AKHIR
PEMBUATAN LATTE ART OLEH WAITER/WAITRESS
PADA MADU MANIS RESTAURANT
DI KOMANEKA AT RASA SAYANG



Anak Agung Gde Trisna Sujana
NIM : 2115823221

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

TUGAS AKHIR

PEMBUATAN LATTE ART OLEH WAITER WAITRESS PADA MADU MANIS RESTAURANT DI KOMANEKA AT RASA SAYANG

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



**Anak Agung Gde Trisna Sujana
NIM 2115823221**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

23 6

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN LATTE ART OLEH WAITER WAITRESS
PADA MADU MANIS RESTAURANT
DI KOMANEKA AT RASA SAYANG**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Koordinator Program
Studi D-III Perhotelan, Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Senin, 15 Juli 2024

Pembimbing I,



Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP. 196405011990112001

Pembimbing II,



I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd.
NIP.

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,
Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN LATTE ART OLEH WAITER WAITRESS
PADA MADU MANIS RESTAURANT
DI KOMANEKA AT RASA SAYANG**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Senin, 15 Juli 2024

Pembimbing I,



Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par.
NIP. 196405011990112001

Pembimbing II,



I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd.
NIP.

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PEMBUATAN LATTE ART OLEH WAITER WAITRESS PADA MADU MANIS RESTAURANT DI KOMANEKA AT RASA SAYANG

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh Dosen Penguji dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan, Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada
Senin, 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra.Ida Ayu Kade Werdika Damayanti,M.Par NIP. 196405011990112001	
Anggota	Putu Widya Darmayanti,S.Par,M.Par NIP.	
Anggota	I Nyoman Darsa, S.Pd.,M.Pd. NIP.	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anak Agung Gde Trisna Sujana
NIM : 2115823221
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PEMBUATAN LATTE ART OLEH WAITER WAITRESS PADA MADU MANIS RESTAURANT DI KOMANEKA AT RASA SAYANG

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Anak Agung Gde Trisna Sujana
NIM : 2115823221
PS : D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pembuatan Latte Art Oleh Waiter Waitress Pada Madu Manis Restaurant Di Komaneka At Rasa Sayang” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk memaparkan prosedur Pembuatan *Latte Art* oleh *Waiter Waitress* di Komaneka at Rasa Sayang.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat Bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di

Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Ida Ayu Kad. Werdika Damayanti, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Wayan Yastika, S.Pd., Pd selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Indah selaku *General Manager* di Komaneka at Rasa Sayang, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mencari informasi di Komaneka at Rasa Sayang sebagai bahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. I Gusti Wiraswasta selaku *Resort Manager* di Komaneka at Rasa Sayang, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mencari informasi/ data tentang penyajian Latte Art di Komaneka at Rasa Sayang sebagai bahan penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Ni Wayan Reni selaku *Food & Beverage Manager* di Komaneka at Rasa Sayang, yang telah memberikan data/ informasi kepada penulis untuk melengkapi penulisan tugas akhir.
10. Seluruh Staff *Food and Beverage Service* di komaneka at Rasa Sayang, yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini
11. Bapak Anak Agung Alit Astawa dan Ibu Anak Agung Rai, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata

sempurna, oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Penulis memiliki harapan semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, Januari 2024.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel	8
B. Food & Beverage Department	10
C. Barista	11
D. Waiter/Waitress (Pramusaji)	12
E. Beverage	13
F. Pembuatan	13
G. Latte Art	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	19
C. Struktur Organisasi Perusahaan	25
BAB IV	29
A. Pembuatan Latte Art oleh Waiter/ Waitres Pada Madu Manis Restaurant di Komaneka at Rasa Sayang	29
B. Kendala dan Solusi yang Dihadapi Dalam Pembuatan Latte Art Oleh Waiter/Waitress Komaneka at Rasa Sayang	42

BAB V.....	44
A. Simpulan.....	44
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	20
Tabel 3.2 Restorant dan Bar	21
Tabel 3.3 Venue	21
Tabel 4.1 Bahan Pembuatan Latte Art	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Komaneka at Rasa Sayang	16
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Komaneka at Rasa Sayang	23
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>F&B Service Departement</i>	24
Gambar 3.4 <i>Deluxe Room</i>	24
Gambar 3.5 Restoran dan Bar	25
Gambar 3.6 Kolam Renang	26
Gambar 3.7 <i>Bisnis Centre</i>	27
Gambar 3.8 Akar Wangi SPA	28
Gambar 4.1 <i>Coffee Grinder</i>	31
Gambar 4.2 <i>Tamper</i>	32
Gambar 4.3 <i>Poltafilter</i>	32
Gambar 4.4 <i>Milk Jug</i>	32
Gambar 4.5 <i>Coffee Cup</i>	33
Gambar 4.6 <i>Coffee Saucer</i>	33
Gambar 4.7 <i>Tray</i>	34
Gambar 4.8 <i>Latte Art Heart</i>	38
Gambar 4.9 <i>Latte Art Tulip</i>	39
Gambar 4.10 <i>Latte Art Rosseta</i>	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Madu Manis *Kitchen*

Lampiran 2 *Pool Bar*

Lampiran 3 *Pouring Coffee*

Lampiran 4 *Steamed Milk*

Lampiran 5 *Coffee Machine*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Komaneka merupakan salah satu jenis akomodasi berbentuk *resort*. Komaneka mempunyai 5 jumlah *resort* yang ada di Bali diantaranya Komaneka at Keramas Beach yg berlokasi di Jl. Ida Bagus Mantra, Keramas, Komaneka at Rasa Sayang yang berlokasi di Jl. Monkey Forest, Ubud, Komaneka at Monkey Forest yang berlokasi di Jl. Monkey Forest, Ubud, Komaneka at Bisma yang berlokasi di Jl. Bisma, Ubud, Komaneka at Tanggayuda yang berlokasi di Br. Tanggayuda, Kedewatan. Komaneka mempunyai *Fine Art Gallery* atas dasar dua pilar yaitu Seni Kontemporer dan Pemberdayaan Manusia. Nama Komaneka itu sendiri dipilih untuk menandai keberadaan dua generasi dalam satu keluarga yang mendedikasikan hidupnya untuk memamerkan dan memelihara salah satu koleksi seni rupa Bali dan Indonesia yang terbaik di dunia. Komaneka at Rasa Sayang memiliki 9 *Departement* sebagai berikut: *Front Office Departement, Housekeeping Departement, F&B Service Departement, F&B Product Departement, Sales and Marketing Departement, Accounting Departement, Engineering Departement, Human Resources Departement, Security Departement. Food and Beverage Departement* merupakan salah satu *department* yang memegang peran penting di Komaneka at Rasa Sayang Ubud dalam

memberikan pelayanan kebutuhan makanan dan minuman kepada tamu yang *stay*.

Komaneka at Rasa Sayang menyediakan pelayanan mulai dari *breakfast*, *lunch*, sampai *dinner* dimana tamu bisa memesan dengan *system ala carte*, *buffet*, maupun melalui *room service* dengan banyak variasi makanan yang ditawarkan kepada tamu. Pelayanan *breakfast* di Komaneka at Rasa Sayang dilaksanakan dengan layanan *buffet service*, untuk menunjang layanan *breakfast*, di Komaneka at Rasa Sayang menyediakan berbagai jenis kopi yang dibuat seperti *Cappuchino*, *Caffe Latte*, *Flat White*, *Americano*, *Long Black*, dan *Espresso*. Untuk menambah minat tamu dalam menikmati kopi cara pembuatannya pun sedikit berubah, yang dulu pembuatannya sederhana hanya berupa kopi dicampur susu tanpa foam sedangkan saat ini pembuatannya lebih menarik dengan menambahkan unsur seni seperti gambaran mawar, lulip, *love*, dll. Terdapat sebuah nilai estetis dan seni didalam secangkir kopi, seperti pembuatan *Latte Art* di beberapa varian kopi seperti *Cappuchino* dan *Cafelatte*.

Latte Art adalah suatu metode pembuatan kopi yang dibuat dengan menuangkan susu yang di kukus yang disebut *Steam Milk* di permukaan *espresso* dan menghasilkan pola atau gambaran pada permukaan yang dihasilkan *latte*. *Latte Art* bukan hanya berfungsi sebagai hiasan saja, tetapi rasa yang dihasilkan juga harus tetap diperhatikan. *Latte Art* bukan hanya sekedar memberi keindahan dalam secangkir kopi tetapi juga untuk mendapatkan secangkir kopi dengan rasa yang tetap terjaga.

Berdasarkan pembahasan mengenai Pembuatan *Latte Art* Oleh

Waiter/Waitrees di Komaneka at Rasa Sayang dapat penulis simpulkan bahwa pembuatan *latte art* dibagi menjadi 3 tahapan yaitu : pertama yaitu tahap persiapan yang meliputi persiapan diri, persiapan peralatan dan persiapan bahan, kedua yaitu membuat *espresso* serta membuat *steamed milk* dan tahap terakhir yaitu menuangkan *steamed milk* kedalam secangkir *espresso* dengan membentuk suatu pola atau gambaran yang diinginkan pembuat.

Sebagai pembanding penulisan proposal Tugas Akhir ini mengaitkan dengan judul Tugas Akhir yang disusun oleh Mahasiswa atas nama I Made Yuda Ari Saputra membuat judul tugas akhir “Prosedur Pembuatan *Cappucino Matcha* Oleh Staff Barista di Rantang Mama *Coffee, Bakery and Kitchen*”, mahasiswa atas nama Kadek Dwi Wahyu Laksmi membuat judul tugas akhir “Pembuatan Kopi Dengan Mesin Kopi Oleh Barista Di Ares *Restaurant Sudamala Resort Sanur*”, dan saya sendiri membuat judul tugas akhir “Pembuatan *Latte Art* Oleh *Waiter/Waitrees* Pada Madu Manis *Restaurant Di Komaneka At Rasa Sayang*”.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Pembuatan *Latte Art* Oleh *Waiter Waitrees* pada Madu Manis *Restaurant Di Komaneka at Rasa Sayang*”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pembuatan *Latte Art* oleh *Waiter Waitrees* pada Madu Manis

Restaurant di Komaneka *At Rasa Sayang*?

2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam pembuatan *Latte Art* Oleh *Waiter Waitrees* Pada Madu Manis *Restaurant* di Komaneka *At Rasa Sayang*?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Penyajian *Latte Art* Oleh *Waiter Waitress* Di Komaneka *at Rasa Sayang*” adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mendeskripsikan pembuatan *Latte Art* oleh *Waiter / Waitrees* pada Madu Manis *Restaurant* di Komaneka *at Rasa Sayang*.
 - b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam pembuatan *Latte Art* dan cara mengatasinya, pada Madu Manis *Restaurant* di Komaneka *at Rasa sayang*?
2. Manfaat Penulisan
 - a. Bagi Mahasiswa
 1. Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
 2. Untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan mahasiswa dalam pembuatan *Latte Art*.
 - b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah

pengetahuan pembaca di bidang *Food and Beverage Service* khususnya pembuatan *Latte Art*.

c. Bagi Komaneka at Rasa Sayang

Sebagai masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pembuatan *latte art*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu penyajian *Latte Art* pada Madu Manis Restaurant di Komaneka at Rasa Sayang.

b. *Interview* (Wawancara)

Interview (Wawancara) adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada *waiter* atau *waitress* yang terkait guna menambah informasi tentang penyajian *Latte Art* pada Madu Manis *Restaurant* di Komaneka at Rasa Sayang.

c. Studi Kepustakaan

Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari, mempelajari dan membaca dokumen – dokumen dan buku – buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas

akhir yaitu penyajian *Latte Art* pada Madu Manis *Restaurant* di Komaneka at Rasa Sayang.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yakni suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai Penyajian *Latte Art* Oleh *Waiter Waitress* pada Madu Manis *Restaurant* di Komaneka At Rasa Sayang. Yang terdiri dari teori Hotel, *Food And Beverage* Department, Barista, Pramusaji (*waiter/ waitress*), *Beverage*, Penyajian, dan *Latte Art*.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan mengenai prosedur pelayanan room service dan kendala yang dihadapi oleh seorang waiter/s dalam pelayanan room service.

5. Bab V Penutup

Bab ini membahas tentang Kesimpulan dan saran dari bab-bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan proses pembuatan *Latte Art* oleh *waiter/waitress* pada Madu Manis Kitchen di Komaneka at Rasa Sayang dapat disimpulkan bahwa dalam pembuatan *Latte Art* dibagi atas beberapa tahapan

1) Tahap Persiapan

Tahap persiapan dibagi menjadi tiga tahapan yaitu: tahap persiapan diri, persiapan alat-alat, dan persiapan bahan-bahan.

2) Tahap Pelaksanaan/Pembuatan

Pengolahan *Latte Art* terdiri dari beberapa tahap bahan yaitu : tahap pembuatan *espresso*, tahap pembuatan foam, dan tahap pembuatan *latte art*.

3) Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan tahap penyajian sehingga secangkir kopi dengan *Latte Art* siap dihidangkan kepada tamu. Disajikan menggunakan tray berupa tatakan yang terbuat dari kayu. Ditemani dengan *collin glass* yang berisi air dingin, *white* dan *brown sugar*, dan *tea spoon*.

Hambatan-hambatan dan cara mengatasi dalam pembuatan *Latte Art* :

1. Mesin kopi yang mengalami *over heat*

Cara mengatasi adalah dengan mematikan mesin terlebih dahulu serta membuang air yang berada di dalam mesin. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk mempercepat mengurangi panas pada mesin. Setelah dilakukannya proses tersebut dan keadaan mesin kopi sudah dingin, maka mesin kopi sudah bisa dihidupkan dan digunakan kembali. Proses ini

membutuhkan waktu sampai 20 menit dari mematikan mesin hingga menghidupkannya kembali serta menunggu suhu dari mesin stabil.

2. Espresso *over ekstacted*

Jika espresso *over ekstracted* maka *waiter/ waitress* akan membuat ulang espresso dengan takaran yang sesuai dan langkah-langkah yang benar, karena jika *espresso* yang *over extrac* masih digunakan maka rasa dari kopi akan tidak baik. Dan warna kopi juga berbeda yaitu berwarna hitam.

3. Foam yang terlalu tebal atau tipis

Untuk mengatasi foam yang terlalu tebal dan tipis dapat dilakukan dengan membuat ulang foam dengan susu yang baru serta memposisikan *steam wand* dengan baik dan tidak boleh goyang dan juga menurunkan milk jug agar steam wand pada posisi tepat untuk menyemburkan uap pada susu secara menyeluruh

B. Saran

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dalam pembuatan *Latte art* maka saran yang penulis dapat berikan adalah sebagai berikut:

1. Mesin kopi yang mengalami *over heat* dapat diatasi dengan memperbaiki mesin kopi atau membeli mesin kopi yang baru, karena mesin kopi yang *over heat* dapat menyebabkan *complaint*.
2. *Espresso over ekstacted* dapat diatasi dengan mengikuti SOP/Resep yang telah disediakan di hotel, mengikuti langkah- langkah pembuatan espresso dengan baik agar kejadian espresso over extracted tidak terulang lagi. Dan bahan yang digunakan tidak terbuang sia sia.
3. Foam terlalu tebal atau tipis dapat diatasi dengan mengikuti SOP/Resep yang telah disediakan di hotel, mengikuti langkah- langkah pembuatan foam

dengan baik agar kejadian *foam* yang terlalu tebal atau tipis tidak terulang, agar bahan yang digunakan tidak terbuang sia sia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahira. (2014). Konsumsi Minuman Beralkohol. *Jurnal Wawasan Hukum*, 20(12), 9–27.
- Andri. 2017. Pembuatan : Penerbit Purwanti.
- Atmudjo, H. Marsum Widjojo. Fauziah, Hj. Siti. 2016. *Professional Waiter* Yogyakarta: Andi.
- Damayanti, Dra Ida Ayu Werdika. 2015. *Buku Ajar Pengantar Hotel Dan Restoran*: Denpasar : Politeknik Negeri Bali.
- Dewi, A. T. P. (2018). *Prosedur Penyajian Makanan dan Minuman Kepada Tamu Oleh Waiter/Waitress di Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya*.
- Djelantik, A.A.M. 1999. ESTETIKA Sebuah Pengantar. Bandung: Masyarakat Seni Pertunjukan Indonesia.
- Ekawatiningsih, Prihastuti dkk. (2008). Restoran Jilid 1 SMK. Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan . (2008). Restoran Jilid 2 SMK. (2008). Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
- Marsum, W. A. 2016. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Mulyadi. 2010. Sistem Akuntansi. Jakarta : Salemba Empat.
- Nuraida, I. 2008. Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta : Kanisius.
- Oka, I Made Darma, dan Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima Di RestoranInternasional* . Denpasar : Paramita.
- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta. Deepublish.
- Saputro, L. E., Kasmin, Ekawaty, D., & Syaharuddin. (2023). Training on the Utilization of Spices as a Mixed Variant for Mocktail Drinks for PKK Organizations RW 09 Prima Harapan Regency Bekasi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 2(7), 585–596. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v2i7.5207>

Wurdiyana, T., Solikhin, A., & Asmara, D. (2013). Pengaruh Kreativitas Bartender/Bartendress Terhadap Tingkat Penjualan Minuman di Dahana Lounge Bar Novotel Hotel & Suites Surabaya. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 8.