

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DINNER TAMU IN HOUSE OLEH
WAITRESS PADA UMA CUCINA RESTAURANT DI COMO
UMA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Evi Jayanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DINNER TAMU IN HOUSE OLEH
WAITRESS PADA UMA CUCINA RESTAURANT DI COMO
UMA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI LUH EVI JAYANTI
NIM. 2115823270**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER TAMU IN HOUSE OLEH WAITRESS PADA UMA CUCINA RESTAURANT DI COMO UMA UBUD

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Evi Jayanti
NIM. 2115823270**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER TAMU IN HOUSE OLEH WAITRESS PADA UMA CUCINA RESTAURANT DI COMO UMA UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 18 Juli 2024

Pembimbing I,



Ketut Suarta, SE., M.Si.
NIP 196309151990031002

Pembimbing II,



Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



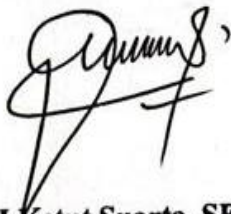
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER TAMU IN HOUSE OLEH WAITRESS PADA UMA CUCINA RESTAURANT DI COMO UMA UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali
pada 18 Juli 2024

Pembimbing I,



I Ketut Suarta, SE., M.Si.
NIP 196309151990031002

Pembimbing II,



Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par

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

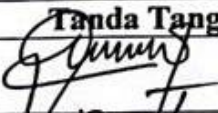

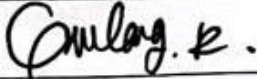


Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP 199011112022032009

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER TAMU IN HOUSE OLEH WAITRESS PADA UMA CUCINA RESTAURANT DI COMO UMA UBUD

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
D-III Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 18 Juli 2024

| | Nama Tim Penguji | Tanda Tangan |
|---------|---|--|
| Ketua | I Ketut Suarta, SE., M.Si. NIP. 196309151990031002 |  |
| Anggota | Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd NIK. G002 |  |
| Anggota | Gilang Ramadan, S.Pd.,M, Tr.Par |  |

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



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Evi Jayanti
NIM : 2115823270
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PENANGANAN DINNER TAMU IN HOUSE OLEH WAITRESS PADA UMA CUCINA RESTAURANT DI COMO UMA UBUD

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 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Evi jayanti
NIM : 2115823270
PS : D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Penanganan *Dinner Tamu In House* Oleh *Waitress* Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Dinner Tamu In House* Oleh *Waitress* Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk memepuh Pendidikan di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memeri kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikam di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par. selaku koordinator prodi di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
7. I Ketut Suarta, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.
8. Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.
9. Wayan Mawarni selaku *Peaople and Culture* di COMO Uma Ubud yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
10. Seluruh Staff COMO Uma Ubud yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik kerja Lapangan.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. I Nyoman Parwita dan Ni Wayan Sukantiasih, Kedua Orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan proposal tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis harapkan semoga Tugas Akhir ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun bagi lingkungan luar Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Gianyar, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM..... | ii |
| TUGAS AKHIR | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR..... | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR..... | v |
| LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR | vi |
| LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penulisan..... | 3 |
| D. Metode Penulisan | 5 |
| E. Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| A. Hotel..... | 8 |
| B. <i>Restaurant</i> | 10 |
| C. Menu | 11 |
| D. <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i> | 13 |
| E. Pengertian Penanganan | 14 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 15 |
| A. Lokasi dan Sejarah COMO Uma Ubud | 15 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel | 16 |
| C. Struktur Organisasi COMO Uma Ubud..... | 29 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 32 |
| A. Penyajian Hasil Observasi | 32 |
| B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya | 45 |
| BAB V PENUTUP | 47 |
| A. Simpulan | 47 |
| B. Saran..... | 48 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Tipe Kamar COMO Uma Ubud | 17 |
| Tabel 3.2 Jenis-jenis <i>Restaurant</i> di COMO Uma Ubud..... | 17 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Logo COMO Uma Ubud | 15 |
| Gambar 3.2 <i>Terrace Room</i> | 20 |
| Gambar 3.3 <i>Ubud Room</i> | 21 |
| Gambar 3.4 <i>Pool Suite</i> | 21 |
| Gambar 3.5 <i>Garden Pool Villa</i> | 22 |
| Gambar 3.6 <i>Uma Villa</i> | 22 |
| Gambar 3.7 <i>Uma Pool Villa</i> | 23 |
| Gambar 3.8 <i>COMO Villa</i> | 23 |
| Gambar 3.9 <i>Kemiri Restoran</i> | 24 |
| Gambar 3.10 <i>Uma Cucina Restoran</i> | 25 |
| Gambar 3.11 <i>Uma Bar</i> | 25 |
| Gambar 3.12 <i>Swimming Pool</i> | 26 |
| Gambar 3.13 <i>Meeting Room</i> | 26 |
| Gambar 3.14 <i>Four Treatment Room</i> | 27 |
| Gambar 3.15 <i>Fitness Center</i> | 27 |
| Gambar 3.16 <i>Yoga Studio</i> | 28 |
| Gambar 3.17 <i>Yoga Pavilion</i> | 28 |
| Gambar 3.18 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i> | 29 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi COMO Uma Ubud

Lampiran 2 *Set Up Cutleries for Dinner*

Lampiran 3 *Taking Order*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

COMO Uma Ubud merupakan salah satu hotel yang termasuk dalam bisnis COMO Group. Kata “COMO” sendiri memiliki arti yang merupakan kepanjangan dari nama pendiri dan pemilik yaitu Christina Ong Melissa Ong. Hotel ini memiliki konsep yang unik yaitu *Own Managed*. Artinya hotel ini dimiliki dan dikelola oleh satu orang yang sama. COMO Group ini terdiri dari perusahaan-perusahaan yang berkantor pusat di Singapura. Bisnis COMO Group mencakup *hospitality* (COMO Hotels and Resorts), *fashion* (Club 21, Kids 21, Dover Street Singapore), *wellness* (COMO Shambala), *organic living and specialty foods* (COMO Dempsey, Culina dan SuperNature) dan *philanthropy* (COMO Foundation). COMO Uma Ubud memiliki berbagai departement yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan serta bekerja sama antar department demi kelancaran operasionalnya. Department yang dimiliki yaitu: *Front Office, Housekeeping, Food and beverage Product, Food and Beverage Service, Engineering, People and culture, Spa, Accounting, dan Sales and Marketing*. Salah satu departement yang berperan penting dalam operasional yaitu *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* di bagi menjadi dua divisi yaitu *Food and beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* adalah layanan atau pelayanan yang berkaitan dengan penyajian makanan dan minuman untuk tamu di restoran, kafe, bar, atau hotel. *Food and Beverage Service* mencakup

seluruh proses yang terkait dengan pelayanan makanan dan minuman, mulai dari menerima pesanan, penyajian, hingga pembayaran.

Food and Beverage Service merupakan bagian penting dari pelayanan hotel karena keberhasilan operasi, Food and Beverage dapat mempengaruhi kepuasan tamu dan reputasi hotel (Prita Eri Daryanti, 2014). Staf yang bertugas pada departemen ini adalah Waiter/ss. Waiter/ss adalah staf yang bekerja di restoran yang memiliki tugas utama untuk melayani pelanggan dengan memberikan menu, mengambil pesanan makanan dan minuman, mengantarkan makanan dan minuman ke meja pelanggan, menjelaskan makanan atau minuman kepada pelanggan, memastikan kenyamanan pelanggan selama makan atau minum, dan mengatur pembayaran di akhir makanan. Untuk menjadi Waiter/ss yang baik, seseorang harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, penuh perhatian, ramah, dan efisien dalam melayani pelanggan (Endar Sugiarto, 2010).

Uma Cucina adalah restaurant dan bar lounge bergaya pedesaan di COMO Uma Ubud dengan konsep masakan Italia. Uma Cucina (Cucina yang berarti dapur dalam bahasa Italia) dirancang oleh arsitek Cheong Yew Kuan. Di restaurant ini mengusung tema informal. Tidak hanya tamu dalam hotel yang dapat berkunjung, tamu luar hotel pun dapat menyantap makanan di restaurant ini karena memang Uma Cucina bisa dibuka untuk umum. Menu Uma Cucina mengutamakan penggunaan produk lokal segar yang dikelola dengan cita rasa dapur Italia. Restaurant ini hanya melayani *Lunch* dan *Dinner* saja mulai buka pada pukul 12:00 hingga 23:00 (*last order* pada pukul 22:30). Selain itu, Uma cucina juga membuka Sunday Brunch setiap hari Minggu pukul 11:30 hingga 15:30.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik mengangkat judul tugas akhir yaitu Penanganan Dinner Tamu *In House* Oleh *Waitress* Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud. Didasarkan pada Laporan PKL sebelumnya dibidang *Food and Beverage Service*.

Dari judul yang penulis ambil, harapannya agar menjadi referensi bagi pelayanan Dinner dan juga menjadi pedoman untuk mempelajari bagaimana penanganan Dinner yang sesuai dengan standar.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Penanganan Dinner Tamu *In House* Oleh *Waitress* Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud?
2. Apa sajakah kendala yang ditemukan pada saat Penanganan Dinner Tamu *In House* Oleh *Waitress* Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuam dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Dinner Tamu *In House* Oleh *Waitress* Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan Penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang dtelah dijabarkan. Adapun tujuan daru penulisan ini adalah

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan Penanganan Dinner Tamu *In House* Oleh *Waitress* Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala kendala yang ditemukan pada saat Penanganan Dinner Tamu *In House* Oleh *Waitress* Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk

a. Mahasiswa

Sebagai sarana untuk menyelesaikan program Pendidikan selama Diploma III Perhotelan jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali kampus Gianyar, dengan adanya penulisan tugas akhir ini mahasiswa di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Penanganan Dinner Tamu *In House* Oleh *Waitress* Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud.

b. Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini diharapkan agar dapat menjadi pedoman atau bacaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri bali Kampus Gianyar pada angkatan berikutnya khususnya dalam bidang *Food and Beverage Service*. Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar antara dosen dan mahasiswa.

c. Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini dapat digunakan sebagi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas Penanganan Dinner Tamu *In House* Oleh *Waitress* Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode Observasi, Wawancara maupun Studi Kepustakaan.

a. Observasi

Metode Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Pada penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu pada saat melakukan Praktik Kera Lapangan di *Food and Beverage Service Department* di COMO Uma Ubud

b. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber. Dalam penelitian ini kegiatan wawancara akan secara langsung oleh penulis kepada narasumber terkait guna memperoleh data mengenai Penanganan Dinner Tamu *In House* Oleh *Waitress* Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud.

c. Studi kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Hal ini dilakukan dengan cara

membaca buku-buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik penyajian hasil analisis dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan metode Informal. Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan kata-kata untuk menjelaskan atau menerangkan prosedur penanganan Dinner Tamu In House Pada Uma Cucina Restaurant di COMO Uma Ubud.

E. Sistematika Penulisan

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

1. Bab 1 Pendahuluan

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

2. Bab 2 Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai Hotel, *Food and Beverage Department*, *Restaurant*, Pengertian *Waitress*, Pengertian *Taking Order*.

3. Bab 3 Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan Lokasi dan Sejarah Perusahaan, Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel, dan Struktur Organisasi Hotel

4. Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Bab ini mendeskripsikan isi dari hasil observasi yang telah dilakukan secara bertahap dengan menggunakan poin-poin.

5. Bab 5 Penutup

Bab ini menjelaskan hasil pembahasan dari bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan Uraian tentang Penanganan Dinner Terhadap Tamu In House oleh Waitrees di COMO Uma Ubud adalah sebagai berikut:

1. Tahap persiapan yang meliputi : persiapan diri, persiapan peralatan dan persiapan area kerja.
2. Tahap Pelaksanaan dengan menerapkan *sequence of service* sesuai dengan SOP di COMO Uma Ubud adalah
 - a. Memberi Sambutan Kepada Tamu
 - b. Mempersilahkan Tamu Duduk
 - c. Menawarkan Kondiment
 - d. Menuangkan Air
 - e. Memberikan Daftar menu
 - f. Pemesanan Minuman dan makanan
 - g. Mengantarkan pesana
 - h. Penyajian Makanan
 - i. Menawarkan *Dessert*
 - j. Mengantarkan Bill
3. Tahap Akhir yang dilakukan pada saat tamunya telah selesai dinner dan untuk meninggalkan restoran sebagai berikut

- a. Memberikan hormat dengan membungkukan badan dan posisi tangan di dada, tetap kontak mata dengan tamu sambil tersenyum dan ucapkan terima kasih.
 - b. Mengantarkan tamu ke pintu keluar sambil menanyakan tentang makanan dan pelayanan.
4. Hambatan dan solusi yang dihadapi yaitu
- a. Keterlambatan serving minuman, hambatan ini dapat diatasi dengan cara menetapkan salah satu *training* atau *dw* untuk khusus mengambil pekerjaan agar pelayanan menjadi lancar.
 - b. *Product knowledges* yang kurang dipahami, hambatan ini dapat diatasi dengan cara melakukan *training product knowledges* atau *restaurant knowlages* menggunakan bahasa inggirs, dan mengadakan kelas khusus bahasa inggis untuk melatih kemampuan pegawai dalam berbahasa inggis.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan penulis alami selama pengumpulan data untuk Tugas Akhir ini di COMO Uma Ubud, maka penulis mempunyai beberapa saran bagi pihak hotel yaitu :

1. Sebaiknya pihak hotel mengatur karyawan/staff yang ada untuk dioptimalkan dan bertanggung jawab dibagian runner, sehingga *waiter/ss* dan kasir dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara maksimal.
2. Melakukan *training product knowledges* atau *restaurant knowledges* menggunakan bahasa inggirs, dan mengadakan kelas khusus bahasa inggis untuk melatih kemampuan pegawai dalam berbahasa inggis.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegara, J. dkk. (2015). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP PELAYANAN PRAMUSAJI DI SUNSET RESTAURANT PADA HOTEL PURI RAJA DI LEGIAN, KUTA-BALI*.
- Alfonsius, E., Yuni Safitri, A., & Kunci-, K. (2020). *Sistem Informasi E-Menu Pada Café Raego Berbasis Web Mobile* (Vol. 9, Issue 1).
- Amelia S, V. (2018). *PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA HOTEL ON INN GUESTHOUSE DI WONASA TENGA KARAME MANADO VIRGINIA AMELIA SAWAL JOORIE M RURU NOVVA PLANGITEN*.
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
<http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Firdaus, W. A., & Jatmiko, H. (2023). Pelayanan Lunch oleh Waiter dan Waitress pada Nusantara Restaurant di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8.
<https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1893>
- Ismail, D., & Sinaga, F. (2023). Analisis Menu Engineering Pada Menu A'la Carte Restoran Sky Borneo Pontianak Analysis of Menu Engineering on the A'la Carte Menu at Sky Borneo Restaurant Pontianak. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(7), 1488–1504. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i7>
- Jingga, F., & Limantara, N. (2021). *Pembangunan Model ... (Fredy Jingga; Natalia Limantara) PEMBANGUNAN MODEL RESTAURANT MANAGEMENT SYSTEM*.
- Kade, I. A., Damayanti, W., & Suardani, S. M. (2021). *PENGANTAR HOTEL DAN RESTORAN PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Kade, I. A., Damayanti, W., & Suardani, S. M. (2021). *PENGANTAR HOTEL DAN RESTORAN PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Lafifa, A., & Sandy, S. R. O. (2023). Optimalisasi Peran Waiter & Waitress dalam Meningkatkan Pelayanan di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8.
<https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1892>
- Purwaningrum, H. (2021). *Hospitality Industry*.