

TUGAS AKHIR

**PROSES PEMBUATAN *GAZPACHO SOUP*
OLEH COMMIS DI COLD KITCHEN SECTION
PADA FOUR SEASONS RESORT SAYAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Pande Rama Mandhista

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2023

TUGAS AKHIR

**PROSES PEMBUATAN *GAZPACHO SOUP*
OLEH COMMIS DI COLD KITCHEN SECTION
PADA FOUR SEASONS RESORT SAYAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**Pande Rama Mandhista
NIM.2015823205**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR**

2023

**PROSES PEMBUATAN GAZPACHO SOUP
OLEH COMMIS DI COLD KITCHEN SECTION
PADA FOUR SEASONS RESORT SAYAN**

Oleh
Pande Rama Mandhista
NIM.2015823205

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Made Suardani, S.Pd., M.Par.
NIP. 197303122002122002

Pembimbing II



A.A Gede Putra Dwi Arthajaya, S.Si,M.Kom
NIP.

Disahkan oleh

Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –

80364 Tlp.(0361) 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pande Rama Mandhista
Nim : 2015823205
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSES PEMBUATAN GAZPACHO SOUP
OLEH COMMIS DI COLD KITCHEN SECTION
PADA FOUR SEASONS RESORT SAYAN”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 14 April 2023

Yang membuat Pernyataan,



Nama : Pande Rama Mandhista

NIM : 2015823233

PS : DIII 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 ini yang berjudul *Proses Pembuatan Gazpacho Soup Oleh Commis Di Cold Kitchen Section Pada Four Seasons Resort Sayan* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Proses Pembuatan Gazpacho Soup Oleh Commis Di Cold Kitchen Section Pada Four Seasons Resort Sayan*.

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 terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.e,Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menempuh pendidikan di jurusan Politeknik Negeri Bali
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.,Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Made Suardani, S.Pd.,M.Par. selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan masukan, motivasi dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Anak Agung Gede Putra Dwi Arthajaya, S.Si,M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan ,motivasi dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini
7. Mr. Giani Costa selaku Resort Manager di Four Seasons Resort Sayan yang telah memberikan kesempatan Kepada penulis untuk mengambil data dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Wayan Sutariawan selaku Executive chef di Four Seasons Resort Sayan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data data dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Ngurah Agustina selaku Chef De Partie di Four Seasons Resort Sayan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengambil data dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh staff Four Seasons Resort Sayan yang telah bersedia memberikan penjelasan dan membimbing penulis.
11. Bapak Pande Nyoman Arinata dan Ibu Putu Bakti Karuni selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat selama menepuh pendidikan dan menyusun Tugas Akhir ini.

12. Teman – teman Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan semangat, dukungan moral,dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi materi,sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Gianyar, 14 April 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

ISI	Halaman
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	1
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Pengumpulan Data	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Resort.....	7
B. Kitchen.....	7
C. Commis.....	8
D. Resep makanan.....	9
E. Bahan Makanan	9
F. Peralatan.....	13
G. Metode memasak.....	14
H. <i>Gazpacho Soup</i>	15
I. Pembuatan.....	16
J. Proses.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
A. Lokasi dan Sejarah Four Seasons Resort Sayan.....	17
1. Lokasi Four Seasons Resort Sayan.....	17

2. Sejarah Four Seasons Resort Sayan.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	19
1. Bidang Usaha.....	19
2. Fasilitas Hotel.....	19
C. Struktur Organisasi.....	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	26
A. Proses Pembuatan <i>Gazpacho Soup</i> oleh Commis di cold kitchen section pada Four Seasons Resort Sayan.....	26
1. Tahap Persiapan.....	26
2. Tahap Pembuatan.....	34
3. Tahap penyajian.....	37
B. Hambatan – hambatan yang dihadapi dalam Proses Pembuatan <i>Gazpacho Soup</i> Oleh Commis Di Cold Kitchen Section Pada Four Seasons Resort Sayan dan cara mengatasinya.....	39
BAB V PENUTUP.....	41
A. Simpulan.....	41
B. Saran.....	42
Daftar Pustaka.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

ISI	Halaman
Gambar 2. 1 Logo Four Seasons	17
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kitchen	23
Gambar 4. 1 Gambar Kitchen Uniform.....	27
Gambar 4. 2 Mediteranian salsa.....	32
Gambar 4. 3 <i>Gazpacho Soup</i>	33
Gambar 4. 4 Pengukuran tiap bahan <i>Gazpacho Soup</i>	34
Gambar 4. 5 Proses penghalusan <i>Gazpacho Soup</i>	35
Gambar 4. 6 Penyaringan <i>Gazpacho Soup</i>	35
Gambar 4. 7 Bahan – bahan Mediteranian Salsa	36
Gambar 4. 8 Lemon Dressing	36
Gambar 4. 9 Bowl soup untuk <i>Gazpacho Soup</i>	37
Gambar 4. 10 Platting Mediteranian Salsa.....	38
Gambar 4. 11 Presentasi <i>Gazpacho Soup</i>	38

DAFTAR TABEL

ISI	Halaman
<i>Tabel 4.1</i> Bahan – bahan Mediteranian Salsa.....	34
<i>Tabel 4.2</i> Bahan – bahan <i>Gazpacho Soup</i>	35



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu dari gugusan pulau yang terletak di tengah-tengah Indonesia yang memiliki ciri khas budaya di setiap daerah, masyarakatnya, kuliner yang beraneka-ragam, adat-istiadat, hingga keindahan alamnya sehingga membuat Bali menjadi destinasi wisata favorit bagi wisatawan lokal hingga internasional. Terdapat berbagai macam destinasi wisata yang populer dikalangan turis seperti pura, air terjun, terasering, pasar lokal, pegunungan dan lainnya sehingga keindahan Bali tersebut dapat menarik banyak wisatawan untuk berkunjung ke pulau Bali.

Sejalan dengan banyaknya kunjungan wisatawan yang datang ke Bali, diperlukan akomodasi yang dapat menampung wisatawan yang berkunjung untuk beristirahat sementara selama mereka menikmati waktu berpergiannya. Hal tersebut juga membuat akomodasi penunjang wisatawan ketika akan datang, selama berpergian, hingga sampai dengan pulang ke tempat asalnya masing-masing juga ikut berkembang, salah satu diantaranya ialah hotel dan resort. Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang menyediakan fasilitas menginap, makan dan minum, rekreasi, kebugaran serta perhelatan acara yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang dan wajib diberikan pelayanan maksimal dari pihak hotel. Sedangkan resort adalah penginapan yang dibangun pada lanscape atau tanah luas yang masih asri dan segar,

dikelilingi oleh pemandangan indah & masih banyak terdapat pepohonan. Lokasi favorit biasanya pinggir pantai, sungai atau pegunungan. Penginapannya pun juga menyuguhkan nuansa natural dan diciptakan sekreatif mungkin. Salah satu *resort* yang dibangun di samping sungai adalah Four Seasons Resort Sayan.. Four Season Resort Sayan merupakan salah satu resort bintang lima yang terletak di daerah ubud, yang beralamat di JL, Raya Sayan, Sayan, Ubud, Giayar, Bali. Sekitar 90 menit dari bandara Ngurah Rai.

Four Seasons Resort Sayan memiliki beberapa departemen yang menunjang operasional hotel. Departemen tersebut antara lain, *Housekeeping, Front Office, Enginnering, Accounting, Sales and Marketing, Human Resources, Security* dan *Food and Beverage*. *Food and Beverage*. Departemen *Food and Beverage* di Four Seasons Resort Sayan dibagi menjadi dua, yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Food and Beverage Service* memiliki tugas untuk menyajikan semua hidangan baik makanan maupun minuman kepada tamu, melayani tamu selama di *restaurant* hingga tamu meninggalkan *restaurant*. *Food and Beverage Product* merupakan bagian yang bertugas memproduksi makanan sesuai dengan pesanan tamu. Kegiatan *food and beverage product* untuk menunjang kelancaran operasional *Restaurant* pada saat pagi, siang dan malam. Four Seasons Resort Sayan memiliki dua *Restaurant* yang menghidangkan sajian berbeda, yaitu Ayung terrace *Restaurant* dan Riverside *Restaurant*. Ayung Terrace *Restaurant* menyajikan makanan Indonesia untuk breakfast sampai dengan dinner sedangkan Riverside *Restaurant* hanya menyajikan hidangan western untuk lunch dan dinner.

Riverside *Restaurant* memiliki beranekaragam hidangan western yang, seperti semolina fettucini, lobster tagliattele, chicken wrap, mezze platter, roasted pumpkin, sayan garden, twist ceviche dan *Gazpacho Soup*.

Gazpacho Soup merupakan soup dingin yang menggunakan tomat sebagai bahan utamanya. Hidangan ini berasal dari Andalusia, Spanyol yang disajikan dengan keadaan dingin untuk menyegarkan tubuh ketika cuaca panas. *Gazpacho Soup* menggunakan berbagai jenis bahan seperti, tomat, paprika, roti, cuka, dan timun. Soup ini disajikan dengan mediteranian salsa yaitu terdiri dari *black olive*, *artichoke*, bawang bombai merah dan tomat yang dicetak seperti tabung kemudian dikelilingi *Gazpacho Soup*. Alasan penulis memilih *Gazpacho Soup* sebagai Tugas Akhir dikarenakan memiliki order rate yang tinggi ketika siang hari pada saat cuaca panas dan memiliki perpaduan rasa yang menyegarkan bagi penikmatnya seperti rasa asam dan sedikit pedas, sehingga menjadikan hidangan ini menjadi primadona pada saat bersantap di riverside *restaurant*. Selain itu *Gazpacho Soup* yang dihidangkan di Riverside *restaurant* menggunakan *Cherry Puree* sebagai bahan tambahan yang menjadikan pembeda dengan *Gazpacho Soup* lainnya.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Proses Pembuatan *Gazpacho Soup* Oleh *Commis* Di *Cold Kitchen Section* Pada Four Seasons Resort Sayan”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam laoran Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah proses pembuatan *Gazpacho Soup* oleh *commis* di *cold kitchen section* pada Four Seasons Resort Sayan?
2. Apa sajakah hambatan dan cara mengatasinya dalam proses pembuatan *Gazpacho Soup* oleh *commis* di *cold kitchen section* pada Four Seasons Resort Sayan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu:

1. Untuk mengetahui proses pembuatan *Gazpacho Soup* oleh *commis* di *cold kitchen section* pada Four Seasons Resort Sayan
2. Untuk mengetahui proses pembuatan *Gazpacho Soup* oleh *commis* di *cold kitchen section* pada Four Seasons Resort Sayan

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- 1) Bagi mahasiswa

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidilan Diploma III Perhotelan pada jurusan Pariwisata Program Studi di Politeknik Negeri Bali.

Dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini, mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh motivasi dalam meningkatkan kualitas kerja pada bidang *F&B Product* di Four Seasons Resort Sayan.

2) Bagi Four Seasons Resort Sayan

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan bagi pihak Four Seasons Resort Sayan khususnya departemen *F&B Product* untuk meningkatkan kualitas kerja dengan memberikan motivasi kepada karyawan

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai pengaruh motivasi dalam meningkatkan kualitas kerja pada bidang *F&B Product* di Four Seasons Resort Sayan. Selain itu, tugas akhir ini juga dapat digunakan sebagai pembanding antara pengetahuan yang diperoleh di kampus dengan di industri.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Tugas Akhir yaitu :

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu pada saat melakukan On The Job Training di F & B Product Department di Four Season.

b. *Interview* (Wawancara)

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada staff F & B Department yang terkait guna menambah informasi dalam tugas akhir ini.

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 ini yaitu Pengaruh motivasi dalam meningkatkan kualitas kerja pada bidang *f&b product* di four seasons resort sayan.

2. Teknik Analisa Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan atau memaparkan permasalahan yang ada berdasarkan data dan informasi yang diperoleh, dicatat, dan diuraikan secara sistematis sehingga diperoleh kesimpulan yang rasional.

3. Metode dan Teknik Pengumpulan Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini adalah metode penyajian informal yaitu metode penyajian hasil analisis dengan uraian kata-kata biasa

BAB II

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian tentang Proses Pembuatan *Gazpacho Soup* oleh *Commis* di *cold kitchen section* pada Four Seasons Resort Sayan penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses Pembuatan *Gazpacho Soup*

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan ini uharus dilakukan dengan baik karena banyak sekali hal yang harus dipersiapkan sehingga dapat menghasilkan *Gazpacho Soup* dengan maksimal. Tahap persiapan dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahap persiapan diri, persiapan peralatan kerja, dan perisapan bahan makanan.

b. Tahap Pembuatan

Dimulai dari tahap membuat *Gazpacho Soup* dan penemannya yaitu mediteranian salsa yang harus selalu diperhatikan ketersediaannya dan disimpan dengan baik. Sehingga pada saat ada orderan commis tinggal mengambilnya dan dapat menghemat waktu pada saat membuat *Gazpacho Soup*.

c. Tahap Penyajian

Tahap penyajian ini dimana *Gazpacho Soup* beserta penemannya di tata diatas mangkuk soup yang sudah didinginkan terlebih dahulu, kemudian diberi garnish untuk menambah keindahan hidanga tersebut.

2. Hambatan – hambatan dan cara mengatasi hambatan dalam proses pembuatan *Gazpacho Soup* :
 - a. Kekurangan bahan – bahan makanan, cara mengatasinya adalah seorang *commis* harus selalu mengecek ketersediaan bahan makanan, jika kurang *commis* bisa langsung melaporkan pada *sous chef* untuk membuat order barang yang tidak tersedia.
 - b. Kerusakan persediaan bahan makanan untuk *Gazpacho Soup*, cara mengatasinya adalah setiap staf dapur harus memeriksa ketersediaan, keadaan, dan kualitas bahan untuk membuat *Gazpacho Soup*.
 - c. Rusaknya kualitas *Gazpacho Soup*, cara mengatasinya dengan memberikan *ice bath* pada *Gazpacho Soup* untuk menjaga suhunya.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan penulis selama pengumpulan data untuk tugas akhir ini di Four Seasons Resort Sayan, maka penulis mempunyai beberapa saran bagi pihak resort, yaitu :

1. Sebelum memulai bekerja *commis* harus memeriksa setiap ketersediaan bahan makanan yang digunakan, khususnya bahan makanan yang masih segar seperti sayuran dan buah – buahan . al ni akan membantu *commis* untuk mempersingkat waktu pada saat membuat orderan *Gazpacho Soup*.
2. Meningkatkan koordinasi dengan staf *purchasing* dalam pengorderan bahan makanan, sehingga bahan makanan akan selalu tersedia

Daftar Pustaka

- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. 2021. *Marketing for Hospitality and Tourism*. UK: Routledge.
- Kotschevar, dkk. 2018. *Managing Food and Beverage Operations*. UK:Routledge
- Dopson, dkk. 2016. *Managing Foodservice Operations*. New York: McGraw-Hill Education
- Hayes, dkk. 2017. *Introduction to the Hospitality Industry*. UK:Pearson Education
- Riyanto, B. 2016. *Juru Masak Profesional*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. 2021. *Sistem Sertifikasi Kompetensi Kerja Nasional Bidang Pariwisata*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan dan Pelatihan.
- Campbell-Platt, G. 2021. *Food Science and Technology*. USA: John Wiley & Sons.
- Anshori, L., Hartono, R., & Pertiwi, P. 2020. *Prinsip Dasar Teknik Boga*. Jakarta: Buku Kompas.
- Fardiaz, dkk. 2019. *Prinsip Dasar Ilmu Pangan*. Jawa Barat: IPB Press.
- Food and Agriculture Organization.2018. *Intorduction to Human Nutrition (2nd Edition)*. Rome: Food and Agriculture Organization of The United Nations.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2021. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Kelima)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Alma Buchari. 2021. *Metode Pengolahan Makanan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nurkhamidah Siti. 2021. *Dasar – Dasar Pengolahan Makanan*. Yogyakarta: Gava Media.
- The Spruce Eats. 2021. *Gazpacho Recipe: Spanish Chilled Tomato Soup*. Diakses pada 5 Mei 2023, dari <https://www.thespruceeats.com/gazpacho-recipe-spanish-chilled-tomato-soup-3083043>
- Schroeder, Roger G. & Goldstein Susan Meyer. 2021. *Operations Management in The Supply Chain: Decisions and Cases (7th Edition)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Schmelzer, dkk. 2017. *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*. New York:McGraw-Hill Education.
- Hammer, dkk. 2017. *Reengineering The Corporationn a Menifesto for Bussiness Revolution*. . UK: Oxford University Press



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI