

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN DINNER KOREAN GUEST**  
**OLEH PRAMUSAJI DI EDOGIN RESTAURANT THE MULIA,**  
**MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Arista Septiani**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**JEMBRANA**  
**2023**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN DINNER KOREAN GUEST**  
**OLEH PRAMUSAJI DI EDOGIN RESTAURANT THE MULIA,**  
**MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
Ni Made Arista Septiani  
2015823346

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**JEMBRANA**  
**2023**

**PENANGANAN DINNER KOREAN GUEST OLEH  
PRAMUSAJI DI EDOGINN RESTAURANT THE MULIA,  
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI**

Oleh  
**Ni Made Arista Septiani**  
NIM 2015823346

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



**Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par.**  
NIP. 196405251990032001

Pembimbing II,



**Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom.**  
NIP -

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**

NIP. 19631228199010200



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman : [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email : [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Arista Septiani

NIM : 2015823346

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN DINNER KOREAN GUEST OLEH PRAMUSAJI DI  
EDOGIN RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS  
NUSA DUA BALI”**

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.

Jembrana, 16 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Arista Septiani

NIM : 2015823346

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “PENANGANAN DINNER KOREAN GUEST OLEH PRAMUSAJI DI EDOGIN RESTAURANT THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA BALI ” ini dengan baik serta tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penulis mendapatkan banyak saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu di program studi D III perhotelan Jurusan Pariwisata Politenik Negeri Bali
5. I Komang Ardana, S.S, M.Hum, selaku Koordinator Pelaksana Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
6. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom, selaku Koordinator PKL Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
7. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, serta mengarahkan penulis dengan berbagai masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
8. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi serta memberikan pengarahan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Bapak I Nyoman Sukadana selaku Edogin Restaurant Manager, yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan izin memperoleh informasi kepada penulis selama pengumpulan data untuk tugas akhir di Edogin Restaurant.
10. Untuk kedua orang tua tercinta, Bapak I Gede Artama dan Ibu Ni Made Pariani serta untuk seluruh keluarga yang selalu hadir dengan kasih sayang, telah memberikan dukungan, semangat, motivasi serta

dorongan berupa doa selama penulis melakukan penelitian dalam bentuk Praktik Kerja Lapangan hingga penyusunan tugas akhir.

11. Untuk orang terkasih I Putu Adi Sudarmika, yang telah memberikan dukungan, semangat, serta motivasi untuk penulis selama penyusunan tugas akhir.
12. Seluruh pihak yang telah memberi dorongan serta kritik dan saran kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.

Jembrana, 16 Mei 2023

Penulis,

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
2. Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Data .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel .....	8
2. Klasifikasi Hotel .....	9
B. Departemen Dalam Hotel .....	12

C. Food and Beverage Service Departement.....	15
D. Restoran.....	16
1. Pengertian Restoran .....	16
2. Klasifikasi Restoran .....	17
3. Macam-macam Tipe Restoran.....	18
4. Jenis-jenis Pelayanan di Restoran.....	23
E. Pramusaji.....	26
F. Dinner .....	27
G. Menu.....	28
1. Pengertian Menu .....	28
2. Jenis Menu.....	29
H. Tamu.....	30
1. Pengertian Tamu .....	30
2. Jenis-jenis Tamu Hotel.....	30
3. Jenis-jenis Tamu Restoran.....	32
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>35</b>
A. Sejarah Berdirinya The Mulia, Mulia Resort & Villas .....	35
B. Kegiatan Usaha .....	36
C. Struktur Organisasi.....	53
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Penanganann Dinner Korean Guest Oleh Pramusaji .....	55
B. Kendala Dalam Penanganan Dinner Korean Guest .....	66
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
A. Simpulan.....	68
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3. 1 Edogin .....	41
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi F&B Departement.....	48
Gambar 4. 1 <i>Set Up Table</i> .....	57
Gambar 4. 2 <i>Daily Training</i> .....	59
Gambar 4. 3 <i>Briefing</i> .....	60

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3. 1 Jenis Kamar di The Mulia.....	35
Tabel 3. 2 Jenis Kamar di Mulia Villas .....	35
Tabel 3. 3 Jenis Kamar di Mulia Resort.....	36
Tabel 3. 4 Fasilitas di Mulia Resort dan Mulia Villas .....	45
Tabel 3. 5 Chapels .....	46
Tabel 3. 6 Mulia and Violet Ballrooms.....	47
Tabel 3. 7 <i>Function Room</i> .....	47

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata memegang peranan penting dan strategis bagi suatu negara atau daerah. Peranan penting yang menarik perhatian adalah di bidang ekonomi, terutama berkaitan dengan penerimaan devisa, penyerapan tenaga kerja serta penciptaan lapangan usaha baru serta mendorong pertumbuhan dan pemerataan ekonomi. Namun di sisi lain, pengembangan pariwisata dalam skala besar, khususnya pariwisata massal dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kelestarian lingkungan yaitu alam dan budaya. Oleh karena itu, menjadi kepentingan pemerintah dan pihak swasta atau masyarakat luas untuk mengembangkan pariwisata dengan berusaha mengoptimalkan manfaat positif dan meminimalkan dampak negatif. Maka dari itu peran dari lembaga yaitu organisasi maupun badan pemerintah dan swasta sangat penting dalam pengembangan pariwisata.

Pariwisata merupakan sektor yang bernilai tinggi bagi suatu daerah karena dengan adanya sebuah industri wisata, kehidupan masyarakat akan lebih maju dan sejahtera. Oleh karena itu, sektor tersebut harus selalu dikembangkan dan ditingkatkan agar ke depannya selalu menarik para wisatawan. Di Pulau Bali sendiri, pariwisata merupakan sektor terbesar karena seperti yang diketahui bahwa industri tersebut memberikan banyak pengaruh mulai dari segi sosial, ekonomi hingga sosial budaya. Sektor pariwisata di Bali dikatakan memberikan banyak pengaruh karena terbukti mampu meningkatkan pendapatan devisa serta

menciptakan banyak wirausaha baru yang secara tidak langsung mampu merangsang tumbuhnya banyak industri wisata baru serta membuka banyak lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat. Hal ini tentu memberikan dampak yang signifikan terutama bagi masyarakat yang kehidupannya bergantung dengan industri wisata tersebut.

Berbicara mengenai wisatawan yang berkunjung, tentu tidak lepas dari kebutuhan primer yaitu akomodasi. Akomodasi merupakan salah satu sarana pokok kepariwisataan dan memiliki peranan penting bagi wisatawan yang melakukan perjalanan serta memiliki pengaruh terhadap lama tinggal wisatawan. Selain itu tentu saja ada unsur industri pariwisata lainnya, salah satu contoh adalah jasa boga dan restoran yang wajib disediakan guna menunjang kebutuhan konsumsi para wisatawan. Pada dasarnya semua akomodasi pasti memiliki departemen-departemen penunjang operasional dan *food and beverage department* adalah salah satunya.

*Food and beverage department* merupakan salah satu departemen penting dalam sebuah *hospitality industry* selain *room division*. Sesuai dengan namanya *food and beverage department* merupakan bagian yang bergerak serta bertugas untuk menangani segala hal yang berhubungan dengan ketersediaan serta penyediaan makanan dan minuman dalam sebuah industri perhotelan. *Food and beverage department* sendiri dibagi menjadi dua, yaitu *food and beverage product* yang bertugas mengolah makanan dan minuman yang akan disajikan dan yang kedua adalah *food and beverage service* yang bertugas untuk menyajikan makanan dan minuman yang telah diolah kepada tamu.

The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali merupakan sebuah hotel yang berlokasi di Sawangan, Kuta Selatan dan berdekatan dengan kawasan Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC) yang menyediakan pelayanan *food and beverage* yang berkualitas dengan standar internasional. Hotel ini terbagi menjadi tiga properti yaitu The Mulia atau biasa disebut dengan Mulia Suite, Mulia Resort dan Mulia Villa. Tiap-tiap properti tersebut memiliki *food and beverage outlet* dengan konsep dan tema yang berbeda. Salah satu *outlet* yang akan penulis bahas adalah sebuah Japanese restaurant yang bernama Edogin. Pada Edogin Restaurant tersebut, menu yang disajikan adalah hidangan yang dasar dan konsepnya Japanese. Di *outlet* ini terdapat keunikan yaitu tidak banyak kunjungan Japanese *guest* melainkan berasal dari *non* Japanese yang mana salah satunya adalah Korean. Dalam hal ini, Korean *guest* ditangani secara khusus dalam hal penyajian makanan di Edogin Restaurant. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk membahas mengenai “Penanganan Dinner Korean Guest Oleh Pramusaji di Edogin Restaurant The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan *dinner* Korean *guest* oleh pramusaji di Edogin Restaurant The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan *dinner* Korean *guest* oleh pramusaji di Edogin Restaurant The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua

Bali?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, berikut adalah tujuan dan kegunaan dari penulisan laporan tugas akhir :

#### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu :

- a. Menjelaskan proses penanganan *dinner* Korean *guest* oleh pramusaji di Edogin Restaurant The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.
- b. Memaparkan hambatan-hambatan yang dialami ketika menangani *dinner* Korean *guest* di Edogin Restaurant.

#### 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa
  1. Digunakan untuk memenuhi salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
  2. Diharapkan mahasiswa dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta kemampuan dalam bidang *food and beverages service*.
  3. Mengetahui secara detail cara menangani *dinner* untuk Korean *guest* oleh pramusaji di Edogin Restaurant The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Menjadikan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
2. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang *food and beverage service*.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan bagi The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali serta diharapkan mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan khususnya pada bagian *food and beverage service* agar lebih baik ke depannya.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penilaian Tugas Akhir. Beberapa metode tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di The Mulia, Mulia Resort & Villas. Penulis mengamati

secara langsung serta mencatat data yang diperlukan untuk penulisan tugas akhir ini tentang bagaimana penanganan *dinner* untuk Korean *guest* di Edogin Restaurant.

b. Wawancara

Teknik wawancara adalah bentuk terstruktur atau sistematis dalam mendapatkan sebuah informasi dalam bentuk pernyataan-pernyataan lisan mengenai suatu obyek atau peristiwa untuk memperoleh informasi secara langsung dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dengan narasumber terkait. Namun, disini penulis menggunakan teknik wawancara yang tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan secara spontan tanpa adanya persiapan *script* terlebih dahulu. Penulis cenderung mengikuti situasi dan kondisi dari narasumber. Wawancara dilakukan secara langsung dengan atasan serta para staf senior guna memperoleh informasi yang dibutuhkan.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data dari membuka *repository* Politeknik Negeri Bali, perpustakaan, artikel ilmiah yang didapatkan dari Google Scholar, Garuda Kemendikbud kemudian *ebook* dari iPusnas yang merupakan perpustakaan nasional digital.

2. Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif merupakan teknik

pengumpulan data dengan cara menganalisis, memaparkan, menggambarkan serta merangkum berbagai kondisi, situasi dan berbagai data yang didapat selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Metode Informal, yaitu metode penyajian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari proses observasi, wawancara dan studi kasus.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian data yang dilakukan dengan cara menyajikan data tertentu seperti gambar outlet serta dokumentasi kegiatan, tabel fasilitas hotel dan serta bagan atau struktur organisasi dari *food and beverage service department*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dalam uraian pembahasan mengenai penanganan *dinner* Korean guest di Edogin Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas penulis dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam penanganan *dinner Korean guest* di Edogin Restaurant terdapat tiga tahap penting yaitu sebagai berikut:

##### a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan terdiri dari dua jenis, yaitu persiapan diri dan persiapan operasional. Persiapan diri wajib dilakukan oleh semua pramusaji, hal yang harus dilakukan adalah memastikan *grooming* agar sesuai standard dan ketentuan yang ada. Dalam persiapan operasional hal yang harus dilakukan adalah mempersiapkan area kerja, mengambil dan melipat *napkin*, *set up table*, *set up sidestand*, *polishing*, melakukan *daily training* serta *briefing*.

##### b. Tahap Pelayanan

Tahap pelayanan terdiri dari *welcoming the guest*, *escorting*, *seating*, *presenting bag rest* dan *menu*, *taking order*, *repeat order*, *punch order*, *servicing food*, *offering dessert*, *settle bill* serta tahap terakhir yaitu *thank the guest*.

##### c. Tahap Akhir

Tahap terakhir adalah tahap penutup. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahap penutup yaitu memastikan semua sisa *clear up* yang ada di depan

dibawa ke *steward* untuk dibersihkan serta *polishing* semua *glassware*, *silverware* dan *chinaware* untuk digunakan di hari selanjutnya.

2. Dalam penanganan Korean guest, ada dua kendala yang menghambat proses pelayanan *dinner Korean Guest* di Edogin Restaurant yaitu:

- a. Sebagian besar *Korean* tidak fasih berbahasa Inggris, begitu juga sebaliknya dimana rata-rata pramusaji tidak fasih berbahasa asing selain bahasa Inggris. Hal tersebut kerap menjadi kendala dalam berkomunikasi. Solusi yang bisa dilakukan adalah dengan menggunakan bahasa tubuh, cara ini cukup efisien untuk menyampaikan poin-poin penting dari hal yang ingin dikomunikasikan. Sejauh penulis melakukan penelitian, cara tersebut terbukti mampu membuat dua pihak saling memahami.
- b. Beberapa *Korean* menganggap ikan yang ada di dalam sashimi yang disajikan kurang segar sehingga menyebabkan *void check*. Solusi yang dilakukan adalah meminta maaf kepada tamu terlebih dahulu kemudian menawarkan untuk mengganti sashimi tersebut dengan makanan lain.

## **B. Saran**

Setelah penulis melakukan penelitian melalui Praktik Kerja Lapangan (PKL) di The Mulia, Mulia Resort and Villas dan telah mendapatkan banyak pengalaman serta ilmu baru, adapun saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Untuk perusahaan khususnya Edogin Restaurant disarankan untuk memperbaiki komunikasi antar staf serta memberikan pelatihan bahasa asing seperti bahasa Korea.
2. Untuk Politeknik Negeri Bali diharapkan agar menambah mata kuliah atau pun

bidang pengembangan diri lainnya untuk mahasiswa seperti UKM untuk bahasa dan budaya Korea Selatan untuk menambah wawasan.

3. Untuk mahasiswa diharapkan dapat mempelajari dan menggali lebih banyak ilmu mengenai kebudayaan negara lain. Hal tersebut akan sangat berguna saat kita sudah terjun ke industri pariwisata karena akan ada berbagai macam kewarganegaraan tamu yang ditemui, terutama tamu Korea Selatan yang saat ini sedang ramai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta, DKI Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Andrian, N., & Ellana, A. N. (2020, Januari 25). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-In di Azza Hotel Palembang. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*, 1(1), 39.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung, Jawa Barat: Penerbit Alfabeta.
- Chair, I. M., & Heru, P. (2017). *Hotel Room Division Management*. (S. Cahayapro, Ed.) Tapos - Cimanggis, Depok, Jawa Barat, Indonesia: KENCANA.
- Damayanti, I. A., Solihin, & Suardani, M. (2021). *Buku Pengantar Hotel dan Restoran*. (G. Atikasari, Ed.) Purbalingga, Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Insani, Y. D., & Ramdani, S. (2020, April). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Departement Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 15.
- Komar, R. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta, DKI Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya* (4 ed.).
- Mertayasa, I. G. (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. (P. Christian, Ed.) Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). *Pemetaan Hotel Untuk Menunjang Potensi Wisata Berbasis Mobile Untuk Menunjang Smart City* (Vol. 1).
- Putri, E. D. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. (K. E. Yuliana, Ed.) Yogyakarta: Deepublish.
- Rian, A., & Permana, D. (2017, September). Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner Di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung. *17*(3), 120-124.

- Rinawati, W., & Prihastuti, E. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. (S. Amalia, Ed.) Yogyakarta: UNY Press.
- Sambodo, A., & Bagyono. (2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. (F. S. Suryantoro, Ed.) Yogyakarta: ANDI.
- Septaliana, S. (2018, September). Restoran Tepian Sungai Di Kota Pontianak. *6*(2), 55.