

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN RESERVASI MEJA OLEH HOSTESS  
PADA KISIK SEAFOOD & GRILL DI AYANA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Laura Dian Anastazia Artana**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN RESERVASI MEJA OLEH HOSTESS  
PADA KISIK SEAFOOD & GRILL DI AYANA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Laura Dian Anastazia Artana  
NIM 2215823082**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN RESERVASI MEJA OLEH HOSTESS PADA KISIK SEAFOOD & GRILL DI AYANA BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Laura Dian Anastazia Artana  
NIM 2215823082**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan Reservasi Meja Oleh Hostess Pada KISIK Seafood & Grill Di Ayana Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Reservasi Meja Oleh Hostess Pada KISIK Seafood & Grill Di Ayana Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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 kepada 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 memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Dosen Pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
6. Ni Wayan Sintya Dewi, S. Tr.Par., M. Tr. Par selaku Dosen Pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
7. Ibu Made Jane Purnama, selaku Asst. Learning & Development Manager AYANA Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
8. Seluruh *Staff* AYANA Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

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

Badung, Mei 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat .....	4
D. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel .....	9
B. Food & Beverage Department .....	10
1. Pengertian Food & Beverage .....	10
C. Restoran .....	12
D. <i>Hostess</i> .....	12
1. Pengertian <i>Hostess</i> .....	12
E. Reservasi .....	13
1. Pengertian Reservasi .....	13
F. Menu .....	15
1. Pengertian Menu .....	15
2. Jenis – Jenis Menu .....	16
G. Penanganan .....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	18
A. Lokasi dan Sejarah AYANA Bali.....	18

1. Lokasi AYANA Bali.....	18
2. Sejarah Hotel.....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas AYANA Bali.....	20
1. Bidang Usaha AYANA Bali.....	20
2. Fasilitas AYANA Bali.....	24
C. Struktur Organisasi AYANA Bali.....	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
A. Penanganan Reservasi Meja oleh Tamu Pada KISIK Seafood & Grill di AYANA Bali.....	42
1. Tahap Persiapan.....	43
2. Tahap Pelaksanaan.....	47
3. Tahap Penutupan.....	63
B. Kendala yang dihadapi dalam menangani reservasi meja oleh hostess pada KISIK Seafood & Grill di AYANA Bali dan Cara mengatasinya.....	64
1. Perubahan jumlah tamu secara mendadak.....	64
2. Kendala komunikasi dengan tamu asing.....	65
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar AYANA Bali .....	21
Tabel 3. 2 Tipe Kamar AYANA Villas .....	21
Tabel 3. 3 Tipe Kamar AYANA Segara Bali .....	21
Tabel 3. 4 Tipe Kamar RIMBA by AYANA.....	21
Tabel 3. 5 Restoran dan Bar AYANA Bali.....	22
Tabel 3. 6 Venue AYANA Bali .....	23

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo AYANA Bali .....	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi AYANA Bali .....	34
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Departemen Food & Beverage Service.....	35
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi KISIK Seafood & Grill .....	36
Gambar 4. 1 Logo Table Check .....	42
Gambar 4. 2 Seragam KISIK Seafood & Grill .....	43
Gambar 4. 3 Area Kerja Hostess bawah .....	44
Gambar 4. 4 Area Kerja Hostess Atas .....	45
Gambar 4. 5 Tampilan Log in Sistem Opera .....	46
Gambar 4. 6 Tampilan Log In Table Check .....	47
Gambar 4. 7 Tampilan Pre-Order Makanan dan Minuman .....	49
Gambar 4. 8 Tampilan Website KISIK Seafood & Grill .....	50
Gambar 4. 9 Tampilan pengisian data oleh tamu.....	50
Gambar 4. 10 Pengisian data pribadi dan detail pemesanan meja oleh tamu .....	51
Gambar 4. 11 Tampilan layar reservasi .....	55
Gambar 4. 12 Tampilan Layout KISIK Seafood & Grill pada Sistem Table Check .....	61
Gambar 4. 13 Pemasangan Reserved Tag di Meja .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Ocean Beach Pool - Sumber AYANA Bali, 2025 .....	71
Lampiran 2. AYANA Kids Club – Sumber AYANA Bali, 2025 .....	71
Lampiran 3. Wedding Venue Asmara Chapel – Sumber AYANA Bali, 2025 .....	71
Lampiran 4. Wedding Venue Bale Kencana – Sumber AYANA Bali, 2025 .....	72

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

AYANA Bali merupakan hotel bintang lima terbesar di Jimbaran, Bali yang menawarkan beragam fasilitas bagi wisatawan, seperti kamar (*room*), restoran, bar, ruang pertemuan (*meeting rooms*), tempat pernikahan (*wedding venue*), butik, kolam renang, spa, dan fasilitas pendukung lainnya yang berperan penting dalam memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu. Hotel ini memiliki beberapa departemen, di antaranya Front Office Department, Housekeeping Department, Human Resources Department, Sales & Marketing Department, Finance, Engineering Department, Security Department, serta Food & Beverage Department. Departemen F&B sendiri terbagi menjadi dua bagian, yaitu Food & Beverage Product yang bertugas mengolah makanan dan minuman, serta Food & Beverage Service yang bertugas melayani penyajian makanan dan minuman kepada tamu.

Departemen *Food & Beverage Service* merupakan salah satu departemen yang penting karena menyumbang pendapatan sekitar 40% (empat puluh persen) bagi hotel, menjadikannya penyumbang pendapatan tertinggi kedua setelah penjualan kamar. Selain itu, departemen ini juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul ketika kebutuhan atau harapan mereka terhadap suatu produk atau layanan terpenuhi. Di AYANA Bali, bagian Food & Beverage Service memiliki sub-departemen yang dikenal sebagai Food & Beverage Reservation, yang bertanggung jawab menangani

reservasi melalui situs web, telepon, maupun aplikasi AYANA Hotels & Resorts. Salah satu restoran yang menerima reservasi melalui sub-departemen ini adalah KISIK Seafood & Grill.

KISIK Seafood & Grill adalah restoran dengan konsep *seafood traditional market* yang menyajikan hidangan laut segar. Restoran ini dibuka untuk makan malam (*dinner*) mulai pukul 17.30 hingga 23.00 WITA dengan kapasitas 130 tamu di area restoran dan 8 tamu untuk acara pesta lobster di jetty. Lokasinya yang berada di tepi pantai dengan pemandangan langsung ke Samudra Hindia menciptakan suasana makan yang romantis dan eksklusif, terutama saat matahari terbenam. Di KISIK Seafood & Grill, tamu dapat memilih langsung *seafood* segar seperti lobster, ikan, kepiting, udang, dan kerang yang kemudian dimasak sesuai dengan pilihan mereka. Restoran ini memiliki suasana santai namun tetap mewah, dengan desain berbasis alam seperti pasir pantai dan material kayu yang memberikan nuansa tropis khas Bali. Selain itu, setiap hari restoran ini menghadirkan hiburan berupa instrumen Bali (Jegog), yang semakin memperkuat pengalaman budaya lokal.

Pengalaman yang menggabungkan kuliner, keindahan alam dan suasana eksklusif menjadikan KISIK Seafood & Grill sangat diminati oleh tamu, baik yang menginap di AYANA Bali maupun tamu dari luar hotel. Oleh karena itu, tamu yang ingin makan di restoran ini perlu melakukan reservasi terlebih dahulu. Reservasi adalah proses pemesanan suatu produk atau jasa berdasarkan kesepakatan antara konsumen dan penyedia layanan, meskipun transaksi belum selesai dilakukan. Dalam konteks restoran, reservasi adalah pemesanan meja sebelum kedatangan tamu untuk memastikan ketersediaan tempat. Saat ini, sistem reservasi restoran dirancang untuk mengelola pemesanan secara efisien, sehingga tamu mendapatkan

pengalaman terbaik. Teknologi modern menjadi aspek penting dalam sistem ini, salah satunya adalah sistem Table Check.

Sistem Table Check digunakan oleh AYANA Bali untuk mempermudah pengelolaan reservasi meja di restoran. Sistem ini merupakan inovasi yang dapat membantu tamu melakukan reservasi secara otomatis tanpa harus menunggu balasan dari restoran. Sistem ini mencatat dan mengatur reservasi yang dibuat tamu melalui situs web atau aplikasi AYANA Hotels & Resorts secara otomatis, sehingga *hostess* tidak perlu mencatat secara manual. Hal ini membantu *hostess* bekerja lebih efisien, karena mereka dapat memeriksa ketersediaan meja secara langsung melalui sistem tanpa harus mengecek secara fisik ke restoran. Semua reservasi, baik individu maupun kelompok, akan ditangani oleh *hostess* di KISIK Seafood & Grill.

Pada Tugas Akhir ini, penulis menggunakan dua judul tugas akhir sebagai pembanding yaitu pembanding pertama oleh Ni Putu Novitasari dengan judul “Penanganan Tamu *Handle With Care* Oleh *Hostess* Pada The Café Restaurant di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua” dalam tugas ini terdapat kesamaan dalam penggunaan teknologi modern untuk reservasi dan waktu operasional (dinner), namun The Café Restaurant di The Mulia menggunakan sistem Gourmet Table System dan memiliki jam operasional pukul 18.00–22.00 WITA. Pembanding kedua adalah “Penanganan Reservasi Meja oleh Tamu Melalui Sistem Table Check oleh *Hostess* di Reef Beach Club The Apurva Kempinski.” oleh Putu Sri Diana Wati Dalam Tugas Akhir ini, terdapat kesamaan dalam penggunaan sistem Table Check yang terkoneksi dengan sistem Opera. Namun, perbedaan terletak pada jenis menu, di mana Reef Beach Club menawarkan menu paket khusus

dan *à la carte*, sedangkan KISIK Seafood & Grill hanya menyediakan menu *à la carte* saja.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik mengangkat topik “Penanganan Reservasi Meja oleh Hostess pada KISIK Seafood & Grill di AYANA Bali”. Untuk mengetahui bagaimana penanganan reservasi meja oleh hostess dan kendala apa saja yang biasanya terjadi saat mengelola reservasi meja.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah penanganan reservasi meja oleh *hostess* pada Kisik Seafood and Grill di AYANA Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi *hostess* dalam mengelola reservasi meja pada Kisik Seafood & Grill di AYANA Bali?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Reservasi Meja Oleh Hostess Pada Kisik Seafood & Grill Di Ayana Bali adalah sebagai berikut.

### **1. Tujuan**

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui penanganan reservasi meja oleh hostess pada KISIK Seafood & Grill di AYANA Bali
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi *hostess* dalam mengelola reservasi meja di Kisik Seafood and Grill dan cara mengatasinya.

## **2. Manfaat**

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
  - 2) Untuk menambah pengetahuan dan wawasan di bidang Food & beverage Service, khususnya di bagian menangani reservasi sebagai seorang *hostess*
- b. Politeknik Negeri Bali
  - 1) Menjadi referensi dan sumber informasi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir
  - 2) Menjadi bahan ajar bagi dosen di Politeknik negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata
- c. AYANA Bali

Sebagai bahan masukan bagi AYANA Bali untuk meningkatkan kualitas pelayanan reservasi oleh *hostess* menggunakan sistem Table Check.

## **D. Metode Penulisan**

### **1. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melihat, mengamati, dan berpartisipasi secara langsung. Metode observasi yang digunakan oleh penulis adalah Metode observasi partisipatif dimana penulis ikut terlibat dan berpartisipasi secara langsung dalam menangani reservasi meja oleh *hostess* pada KISIK Seafood & Grill di AYANA Bali.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara menyusun beberapa pertanyaan yang akan diajukan langsung kepada staf *hostess*, manager atau supervisor berkaitan dengan penanganan reservasi meja oleh *hostess* pada KISIK Seafood & Grill di AYANA Bali.

c. Studi Pustaka

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari, mengumpulkan, membaca dan memahami data – data dari sumber tertulis seperti: buku, jurnal, atau artikel yang berkaitan dengan penanganan reservasi oleh *hostess*.

## **2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil**

Metode analisis data adalah proses sistematis untuk menguraikan, menginterpretasikan, dan mengolah data agar dapat diambil kesimpulan yang berharga. Ini adalah langkah kritis dalam mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna. Dalam tugas akhir ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu menggunakan data yang sudah terkumpul dan berisi paparan lengkap secara sistematis mengenai semua informasi yang berkaitan dengan Penanganan Reservasi

Meja Oleh *Hostess* Pada KISIK Seafood & Grill Di AYANA Bali dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data untuk di analisis.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil pembahasan mengenai bagaimana *hostess* menangani reservasi meja pada KISIK Seafood & Grill di AYANA Bali, maka dapat disimpulkan beberapa poin penting berikut ini:

1. Penanganan Reservasi Meja oleh Tamu Pada KISIK Seafood & Grill di AYANA Bali dilakukan melalui tiga tahap yaitu:

- a. Tahap persiapan

Dalam tahap persiapan, *hostess* melakukan persiapan diri dan mempersiapkan area kerja *hostess* di KISIK Seafood & Grill.

- b. Tahap pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan, *hostess* menjelaskan bagaimana penanganan reservasi meja oleh tamu, penanganan reservasi meja oleh *hostess* dan pengaturan tata letak meja oleh *hostess* setelah reservasi meja dibuat.

- c. Tahap penutupan

Dalam tahap penutupan, *Hostess* akan menata ulang *layout* meja sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan di restoran, selain itu *hostess* akan membuat laporan penjualan dan laporan kedatangan tamu di hari itu.

2. Kendala yang dihadapi *hostess* dalam menangani reservasi meja oleh *hostess* pada KISIK Seafood & Grill di AYANA Bali dan cara mengatasinya yaitu:

a. Perubahan jumlah tamu secara mendadak

Tamu yang sudah melakukan reservasi terkadang secara tiba-tiba mengubah jumlah tamu saat kedatangan tanpa adanya konfirmasi, baik menambah maupun mengurangi. Solusi dari kendala ini, *hostess* akan langsung berkoordinasi dengan *server* untuk mengatur ulang *layout* meja sesuai dengan jumlah tamu yang datang.

b. Kendala komunikasi dengan tamu asing

Tamu yang membuat reservasi di KISIK Seafood & Grill datang dari berbagai negara, sehingga perbedaan bahasa bisa menjadi kendala, terkadang beberapa tamu tidak bisa berbahasa inggris, sehingga membutuhkan penerjemah. Solusi dari kendala ini, *hostess* akan mempersiapkan aplikasi penerjemah di tablet yang sudah disiapkan untuk mempermudah *hostess* berkomunikasi dengan tamu.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut saran yang dapat disampaikan penulis yaitu:

1. Saran yang dapat penulis berikan mengenai kendala perubahan jumlah tamu secara mendadak, yaitu mengirimkan pengingat otomatis via email atau whatsapp kepada tamu 1 hari sebelum kedatangan, yang dapat memungkinkan mereka mengkonfirmasi atau mengubah jumlah tamu.

2. Saran yang dapat penulis berikan mengenai kendala komunikasi dengan tamu asing, yaitu adanya pelatihan bahasa asing untuk seluruh staff, *daily worker*, dan *trainee* di AYANA Bali sehingga *hostess* dapat menangani tamu secara professional tanpa bergantung dengan aplikasi penerjemah. Selain itu, penggunaan teknologi AI dengan fitur suara sehingga penanganan reservasi dapat dilakukan secara efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 56. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.504>
- Krestanto, H. (2019). Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati. (2021). Implementasi Nilai-nilai Pancasila dalam Food and Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *JURNAL BASICEDU*, 5(5), 4127–4137.  
file:///C:/Users/ACER/Downloads/admin,+116.+Heri+Kurnia+4127+-+4137(3).pdf
- (Iswara, (2020). STRATEGI GREETER DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN TAMU PADA OLAH-OLAH RESTAURANT DI SUDAMALA SUITES AND VILLAS
- Nirmala, B. P. W., & Sari, P. A. P. (2023). Perancangan Sistem Informasi Reservasi Berbasis Website Pada Hotel Di Nusa Penida. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 9(3), 356–365.  
<https://doi.org/10.36002/jutik.v9i3.2522>
- Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277.  
<https://stiemituttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>
- Prastika, P. D. A., & Suharto, B. (2023). Analisis Efisiensi Reservasi Kamar Hotel Secara Online dari Prespektif Sistem Digital. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 13807–13817.
- Sanjaya, S. (2022). *Service Quality To Customers in Food and Beverages Service Departement Ardan Hotel*. 3(1), 68–80. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>
- Stenly. (2021). the Influence of Menu Variations and Service Quality on Guest Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Jurnal Inspirasi Ekonomi*, 3(3), 2503–3123.
- Susilowati & Nurfadilah (2022). PROSEDUR PENANGANAN BERAT DAN KESEIMBANGAN PESAWAT GARUDA GA 320 PADA SAAT TAKE OFF DAN LANDING DI UNIT LOAD CONTROL PT GAPURA ANGKASA
- Tumpuan, A. (2021). Penerapan Sistem Menu Engineering Dalam Upaya

Peningkatan Kualitas Menu di Restoran Bintang Inti Executive Village Clubhouse. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(1), 60–73.  
<https://journal.ugm.ac.id/jpt/article/view/66724/32629>

Williandani, M., Tambunan, I. B., & Gaol, R. N. L. (2022). TINJAUAN TENTANG TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB GREETER PADA RESTORAN NANGROE SAKA HOTEL MEDAN. *Tourism and Hotel Academy of Darma Agung*, 9(2), 81–91.  
[file:///C:/Users/ACER/Downloads/100-Article Text-224-1-10-20221103.pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/100-Article%20Text-224-1-10-20221103.pdf)