

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN QUARANTINE GUEST DI ROOM
DINING OLEH WAITER ATAU WAITRESS DI
DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I PUTU GIRI SUTA MAHESA

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN QUARANTINE GUEST DI ROOM
DINING OLEH WAITER ATAU WAITRESS DI
DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Putu Giri Suta Mahesa
NIM 1915823108**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PELAYANAN QUARANTINE GUEST DI ROOM
DINING OLEH WAITER ATAU WAITRESS DI
DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL**

Oleh
I Putu Giri Suta Mahesa
NIM 1915823108

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

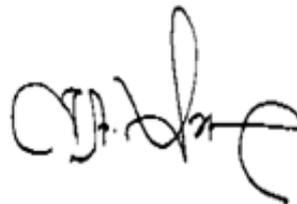
Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Pugra, M.Par
NIP 196312312000031002

Pembimbing II,



Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom
NIP 196303231990031001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Putu Giri Suta Mahesa

NIM : 1915823108

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN QUARANTINE GUEST DI ROOM DINING OLEH WAITER ATAU
WAITRESS DI DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL”**

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.

Badung, 29 Juli 2022

Yang Membuat pernyataan,



PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Pelayanan *quarantine guest di room dining oleh waiter atau waitress di discovery kartika plaza hotel*** sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan terwujudnya Tugas Akhir ini diharapkan mampu memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mengalami beberapa kendala dan kesulitan. Namun, kendala yang ada dapat penulis atasi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan laporan ini. Penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan, dukungan, bimbingan dan dorongan 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 khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu serta memberikan kepada penulis untuk melaksanakan praktek kerja lapangan.

3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada untuk 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 izin untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
5. Kanah, S.Pd.,M.Hum, selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Drs. I Wayan Pugra, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir
7. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Seluruh dosen Program Studi Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak pengetahuan selama perkuliahan
9. Ni Made Swartini selaku F&B Manager yang telah memberikan fasilitas dan ruang bagi penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan
10. Rubel Syarif selaku H&R Koordinator yang telah memberikan kesempatan serta wawasan mengenai perhotelan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
11. Kepada Bapak I Ketut Ginarta dan Ibu Ni Nengah Suriasih, selaku Kedua orang tua yang telah memberikan semangat, dan dorongan baik secara material dan doa.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna seperti bahasa, sistematika, maupun materi yang ada. Oleh

karena itu penulis mengharapkan kritik serta masukan dari pembaca untuk menjadikan penulis lebih baik dalam pembuatan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Restoran	7
C. Pengertian Pelayanan	8
D. Pengertian Room Dining	8
E. Pengertian <i>waiter</i> atau <i>waitress</i>	9
F. Tamu (<i>Guest</i>)	10
G. Karantina (<i>Quarantine</i>).....	10

BAB III GAMBARAN UMUM	12
A. Lokasi dan sejarah Discovery Kartika Plaza Hotel	12
1. Lokasi Discovery Kartika Plaza Hotel.....	12
2. Sejarah Berdirinya Discovery Kartika Plaza Hotel.....	13
B. Bidang usaha dan Fasilitas hotel.....	14
1. Bidang Usaha.....	14
C. Struktur Organisasi	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
A. Pelayanan Guarantine Guest Di Room Dinning Oleh Waiter Atau Waitress Di Hotel Discovery Kartika Plaza	29
1. Tahap Persiapan	30
2. Tahap Pelaksanaan	31
3. Tahap Akhir	36
B. Apa saja kendala- kendala yang dialami dalam pelayanan quarantine guest di room dining oleh waiter dan waitress di discovery kartika plaza	37
BAB V PENUTUP	39
A. Simpulan	39
B. Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 logo Discovery Kartika Plaza Hotel.....	12
Gambar 3.2 The Pond Restoran.....	18
Gambar 3.3 La Cucina Restaurant	19
Gambar 3.4 Tepan Noodle	19
Gambar 3.5 Kul-Kul Bar.....	20
Gambar 3.6 Sunset Lounge	21
Gambar 3.7 Sunset Bar.....	22
Gambar 3.8 Struktur Organisasi F&B Service.....	24

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Room Type Discovery Kartika Plaza Hotel	16
Tabel 3.2 Meeting Room	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Gambar 1: Set menu khusus *quarantine*

Gambar 2: *A'la carte menu*

Lampiran 2: Gambar 1: *Beverage menu*

Gambar 2: persiapan diri

Lampiran 3: Gambar 1: *Prepare tray*

Gambar 2: *Prepare tray* serta *hand sanitizer* di meja depan kamar tamu

Lampiran 4: Gambar 1: *Capten order* untuk pesanan tamu

Gambar 2: Proses saat penanganan telepon *quarantine guest*

Lampiran 5: Gambar 1: Proses memasukan *orderan* ke *micross*

Gambar 2: Penampilan standar untuk *Quarantine guest*

Lampiran 6: Gambar 1: Proses mengirim makanan ke *block quarantine*

Gambar 2: *Orderan* yang di taruh di meja depan kamar *quarantine guest*

Lampiran 7: Gambar 1: *clear up* yang menumpuk dari depan kamar *quarantine*

Gambar 2: Proses *clear up* sisa makanan di depan kamar *quarantine guest*

Lampiran 8: Gambar 1: *log book*

Gambar 2: *penampilan bill*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sudah sejak dahulu dikenal dengan dunia pariwisatanya, keseragaman budaya, adat istiadat, dan bahasa yang menjadikan Indonesia menjadi salah satu tujuan wisatawan. Sektor pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor yang menghasilkan devisa sangat besar di Indonesia. Salah satu tujuan pariwisata di Indonesia adalah pulau bali. Sebagian besar masyarakat Internasional telah mengakui bahwa Bali merupakan salah satu pulau yang sangat indah. Selain itu Bali yang dikenal dengan sebutan Pulau Seribu Pura merupakan salah satu daerah tujuan wisata dan menjadi salah satu daerah yang menjadi sumber pendapatan negara terbesar di Indonesia.

Di tengah pandemi *Covid-19*, pariwisata memiliki dampak yang sangat besar. Oleh karena itu, operator pariwisata perlu melakukan pemeriksaan kesehatan dan sertifikasi kesehatan bagi pekerja di sektor pariwisata. Hal ini dilakukan untuk menjaga pekerja pariwisata aman dari *Covid-19*. Mereka juga perlu menerapkan praktik baru memastikan makanan dan minuman serta akomodasi yang aman dan sehat bagi pengunjung. Misalnya, menggunakan wadah atau piring makanan yang tetap terjaga ke higienis.

Bali Khususnya di daerah Kuta banyak hotel-hotel bintang lima yang memiliki fasilitas lengkap dan juga menawarkan pemandangan yang indah untuk wisatawan. Salah satunya discovery Kartika Plaza Hotel yang menjadi tempat

penulis melaksanakan *On The Job Training*. Disini penulis banyak mendapatkan pengalaman yang selama ini penulis belum pernah dapatkan. Discovery Kartika Plaza memiliki beberapa restaurant, dimana salah satunya adalah *The Pond Restaurant*. *The Pond Restaurant* biasanya beroperasi selama 24 jam, di pagi hari *restaurant* ini melayani *breakfast* yang dimulai dari pukul 06.30-10.30, dan lunch mulai dari pukul 12.00-14.00 dan untuk dinner dimulai pukul 18:00-23:00 dengan jenis pelayanan *buffet* dan *ala carte*. Ada berbagai macam menu yang disajikan mulai dari : *western*, asia dan Indonesia.

Room dining merupakan salah satu pelayanan yang terdapat di sebuah hotel yang mana tamu bisa menikmati makanan dan minuman di kamar tamu. Para tamu yang memesan jasa *room service* dapat memesan makanan dan minuman yang diminati tanpa terikat oleh waktu. Discovery Kartika Plaza merupakan sebuah akomodasi yang berbentuk hotel yang mana selain menyediakan pelayanan makan dan minum di restoran tetapi juga pelayanan makan dan minum di *room dining* . Pelayanan *room service* di Discovery Kartika Plaza *full day* (24 jam). Pada pelayanan *room dining* yang terdapat di Discovery Kartika Plaza menyediakan beberapa jenis varian menu yaitu *A'la carte* menu dan *beverage* menu. Selain kedua menu tersebut di dalam kamar tamu juga terdapat menu *room dining* yang mana semua makanan di dalam menu tersebut dikategorikan ke dalam *a'la carte* menu yang mana dalam *a'la carte* menu setiap makanan dan minuman mempunyai harga tersendiri. Untuk pelayanan tamu karantina di *room dining* menggunakan *tray* khususnya *round*, *square*, *long tray*, dan juga *trolley* untuk mengantarkan makanan dan minuman di *room dining* .

Bukan hanya makanan tetapi pelayanan *room service* juga menyediakan layanan seperti membawakan *ice bucket, sugar, cutleries, salt and pepper, dan glasses* jika tamu membutuhkan. Pelayanan *room dining* di Discovery Kartika Plaza untuk tamu karantina juga menggunakan prosedur khusus yang mana pelayanan untuk guest lebih diprioritaskan dari guest lainnya karena ditempatkan di block khusus quarantine yang dijaga keamanannya oleh *security*, serta untuk makanannya guest akan memesan melalui *room dining* untuk menunya pun guest yang quarantine sudah diberikan set menu yang setiap harinya menu makanannya berbeda beda. Adapun untuk tamu karantina menggunakan prosedur khusus yang mana makanan hanya ditempatkan di meja depan kamar tamu yang diantarkan oleh *waiter* atau *waitress* yang mendapatkan tugas untuk melayani *guest* yang meminta sesuatu yang diinginkan oleh *guest* tersebut, staff yang bertugas dimanapun dilengkapi dengan standar protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu menggunakan *face shield, hands glove, masker* dan wajib membawa hand sanitizer, serta *staf* yang incas diwajibkan untuk swab minimal seminggu sekali untuk menghindari kontak fisik dengan tamu tersebut. Hal ini menjadikan dasar dari penulis tertarik untuk membahas pelayanan *quarantine Guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress* discovery kartika plaza hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *quarantine guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress* di Hotel Discovery Kartika Plaza?

2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam *quarantine guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress* di Hotel Discovery Kartika Plaza ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui lebih jelas *pelayanan quarantine guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress* di Hotel Discovery Kartika Plaza
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelayanan *quarantine guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress* di Hotel Discovery Kartika Plaza.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta untuk membandingkan antara teori dan praktikum yang didapatkan di bangku kuliah dengan kenyataan di industri.
- 2) Mengetahui lebih rinci tentang pelayanan *quarantine guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress* di Hotel Discovery Kartika Plaza

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai tambahan referensi bagi perpustakaan sehingga bisa dimanfaatkan untuk sumber informasi dan menambah wawasan bagi mahasiswa dan *staf*

pengajar khususnya mengenai pelayanan *quarantine guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress* di Hotel Discovery Kartika Plaza

- 2) Mengasah kemampuan mahasiswa dalam meningkatkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan menjadi referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau bahan ajar tentang pelayanan *quarantine guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress*

c. Bagi Perusahaan

- 1) Untuk dapat memberikan beberapa informasi tentang pemaparan secara terperinci tentang pelayanan *quarantine guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress* di Hotel Discovery Kartika Plaza.
- 2) Dapat mengambil tindakan untuk mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan *quarantine guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress* di Hotel Discovery Kartika Plaza

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian.

Adapun hal-hal yang perlu dilakukan dalam pengumpulan data ini adalah :

- 1) Langsung melakukannya dengan cara mendampingi senior
- 2) Belajar menerima pesanan dan juga menyajikan makanan dengan adanya protokol lengkap

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan para *staf*

c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mencari sumber-sumber dari literatur-literatur yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis yang dilakukan dengan cara menguraikan dan menjelaskan semua data yang diperoleh di Discovery Kartika Plaza mengenai Pelayanan *quarantine guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress* dalam bentuk uraian secara sistematis untuk kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisan tugas akhir ini, teknik penyajian data yang digunakan penulis adalah teknik formal yang menyajikan semua data secara jelas dan benar sesuai dengan Pelayanan *quarantine guest* di *room dining* oleh *waiter* atau *waitress* di Hotel Discovery Kartika Plaza.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Quarantine guest merupakan sistem yang mencegah perpindahan orang dan barang selama periode waktu tertentu untuk mencegah penularan penyakit itu maka dari itu pemerintah menetapkan peraturan diwajibkan quarantine bilamana orang habis bepergian dari luar negeri harus melakukan quarantine minimal 4-7 hari tergantung dari hasil tes yang *guest* jalani, maka dari itu pemerintah bekerja sama dengan manajemen hotel menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk quarantine guest di dalam kamar tamu yang mana seorang pramusaji atau *waiter* akan membawa dan menyajikan langsung makanan dan minuman ke depan kamar yang sudah di sediakan meja karena menghindari terjadinya kontak langsung dengan pramusaji.

1. Ada beberapa tahap Pelayanan *Quarantine Guest* di *Room Dining* oleh *Waiter* atau *Waitress* Discovery Kartika Plaza Hotel yaitu :
 - a. Tahap Persiapan
 - 1) Persiapan diri
 - 2) Persiapan peralatan dan ruangan kerja
 - b. Tahap pelaksanaan
 - 1) Mengangkat atau menerima telepon
 - 2) Menulis pesanan tamu
 - 3) Mengulangi pesanan tamu termasuk nomor kamarnya

- 4) Mengucapkan terimakasih dan menginformasikan kepada tamu
- 5) Menghubungi pihak kitchen untuk membuat pesanan
- 6) Pembuatan *bill*
- 7) Pengambilan pesanan ke *kitchen*

c. Tahap Akhir

- 1) *Menulis daily log book*
 - 2) *Melakukan cleaning area*
 - 3) *Melakukan close shift pada sistem*
2. Kendala-kendala yang dialami dalam pelayanan oleh *waiter* dan cara penanganannya
- a. Penanganan kurang cepat
 - b. Proses membawa makanan
 - c. Proses *clear up*

B. Saran

Dari hasil pengamatan penulis selama pembuatan tugas akhir tentang Penangan *quarantine guest di room dining* oleh *waiter* atau *waitress* di Hotel Discovery Kartika Plaza Hotel, maka penulis membuat beberapa saran yaitu:

1. Melakukan *recheck* dalam setiap pesanan yang dipesan mulai dari jumlah, makanan dan minuman apa yang dipesan, mengecek *hygiene* dan sanitasi dari makanan dan juga peralatan yang digunakan sesuai makanan dan minuman yang dipesan walaupun waktu yang tersisa sedikit tetapi

waiter dan *chef* harus mengecek bersama seluruh pesanan dan saling mengingatkan jika ada yang terlupa untuk menghindari *complaint*.

2. *Chef kitchen* harus bisa meminimalisir waktu pembuatan agar pada saat ada pesanan tamu tidak ada keterlambatan dalam pembuatan.
3. *Waiter* maupun *waitress* ataupun management yang menangani *quarantine guest* harus teliti dan jangan melupakan sedikitpun menginfokan kepada tamu bila menginformasikan sesuatu.

Daftar Pustaka

- Sihite Richard,2000. *Hotel Management*, penerbit SIC:Jakarta
- Damardjati, RS.2001. *Istilah-istilah Dunia Parawisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Atmojo,H Marsum.2005.*Pengantar Restoran dan permasalahannya*
Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Soekresno, 2001.*Manajemen Food and Beverage Service Hotel* :PT. Gramedia.
Jakarta
- Marsum . 2005. *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum, 1993. *Restorant dan segala permasalahan* ,Edisi ke 4, Andi Yogyakarta
- Wiwoho. Ardjuno 2008. *Pengetahuan Tata Hidangan Jakarta*: Erlangga
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulatiningrum, 2003. *Pengantar akomodasi dan Restoran*, PT Gramedia Pustaka Pustaka Utama.
- Soekresno, 2001.*Manajemen Food and Beverage Service Hotel* :PT. Gramedia.
Jakarta
- Sulastiono, Agus. 2006. *Teknik dan Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung:
Alfabeta
- Wikipedia. 2021. Pengertian quarantine <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Karantina>
Diakses pada tanggal 1 juli 2022
- Agusnawar, 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Soekresno, 2001.*Manajemen Food and Beverage Service Hotel* :PT. Gramedia.
Jakarta
- Sugiarto,Endar dan Sri Sulatiningrum, 2003. *Pengantar akomodasi dan Restoran*,
PT Gramedia Pustaka Pustaka Utama.