

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *BUFFET BREAKFAST* TAMU AMBASSADOR ELITE OLEH PRAMUSAJI DI SENSES RESTAURANT THE RITZ-CARLTON, BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Dian Noviyanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *BUFFET BREAKFAST*
TAMU AMBASSADOR ELITE OLEH PRAMUSAJI
DI SENSES RESTAURANT THE RITZ-CARLTON, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Putu Dian Noviyanti
NIM 1915823046

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

**PENANGANAN *BUFFET BREAKFAST*
TAMU AMBASSADOR ELITE OLEH PRAMUSAJI
DI SENSES RESTAURANT THE RITZ-CARLTON, BALI**

Oleh
Putu Dian Noviyanti
NIM 1915823046

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

Disetujui oleh

Pembimbing I,



Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb
NIP 196405011990112001

Pembimbing II



I Ketut Suarta, SE., M.Si.
NIP 1963091519900331002

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



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



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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putu Dian Noviyanti

Nim : 1915823046

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN *BUFFET BREAKFAST*
TAMU AMBASSADOR ELITE OLEH PRAMUSAJI
DI SENSES RESTAURANT THE RITZ-CARLTON, 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.

Badung, Mei 2022
Yang membuat pernyataan,



NIM: 1915823046
Ps : DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat anugrah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *PENANGANAN BUFFET BREAKFAST TAMU AMBASSADOR ELITE OLEH PRAMUSAJI DI SENSES RESTAURANT THE RITZ-CARLTON, BALI* ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Buffet Breakfast* Tamu Ambassador Elite oleh Pramusaji di Senses Restaurant The Ritz-Carlton, Bali.

Penyusunan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri, Bali. Dalam penyusunan Laporan ini, penulis menghadapi banyak hambatan dan juga rintangan. Tetapi atas bimbingan dan juga dukungan dari beberapa pihak, akhirnya penulis dapat mengatasi semua hambatan dan rintangan tersebut. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri

Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Ketut Suarta, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing selama menimba ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
8. Bpk. John Paul Woolley selaku *General Manager* di The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu. Tirza Agata selaku *Learning Manager* di The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bpk. Mario Tonggo Frando Sihaloho dan Ibu. I Dewa Ayu Pradnyani selaku *Restaurant Manager* di The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

11. Bpk. I Ketut Sunarta dan Bpk. I Putu Swapriada selaku *Restaurant Supervisor* yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
12. Bpk. I Putu Yasa Arthana selaku *Learning Coach* yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
13. Seluruh karyawan di Senses Restaurant, The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan masukan dan informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
14. I Putu Santiawan dan Kadek Ratna Ayu selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
15. Teman-teman di jurusan pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari adanya banyak kekurangan dalam penyusunan aporan ini baik dari segi materi maupun penulisan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan untuk menyempurnakan laporan ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih dan semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

Badung, Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDULii
HALAMAN PENGESAHANiii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIRiv
KATA PENGANTARv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBARx
DAFTAR TABELxi
DAFTAR LAMPIRANxii
BAB I PENDAHULUAN1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI8
A. Pengertian Hotel	8
B. Restoran.....	9
1. Pengertian Restoran	9
2. Jenis-Jenis Restoran	10
C. Tamu	11
1. Pengertian Tamu	11
2. Jenis-Jenis Tamu secara Umum.....	12
D. Tingkat Keanggotaan Marriot Bonvoy.....	13
E. Pramusaji	16
1. Pengertian Pramusaji.....	16
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	17
F. <i>Breakfast</i>	18
1. Pengertian <i>Breakfast</i>	18

2.	Jenis-Jenis <i>Breakfast</i>	18
3.	Sistem Pelayanan <i>Breakfast</i>	19
G.	Menu Restoran.....	20
1.	Pengertian Menu	20
2.	Macam-Macam Menu	21
H.	Pengertian Penanganan	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		23
A.	Lokasi dan Sejarah Perusahaan	23
1.	Lokasi Perusahaan	23
2.	Sejarah Perusahaan	24
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel	26
1.	Bidang Usaha Perusahaan / Hotel.....	26
2.	Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	26
C.	Struktur Organisasi Perusahaan/ Hotel	32
BAB IV PEMBAHASAN.....		38
A.	Penanganan Buffet Breakfast Tamu Ambasadorr Elite oleh Pramusaji di Senses Restaurant The Ritz-Carlton, Bali	38
1.	Tahap Persiapan.....	39
2.	Tahap Pelaksanaan.....	47
3.	Tahap Penutupan.....	57
B.	Kendala dalam Penanganan Buffet Breakfast dan Solusinya.....	59
BAB V PENUTUP		62
A.	Simpulan	62
B.	Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Lokasi The Ritz-Carlton,Bali	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi FBS Senses Restaurant	33

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jumlah Kamar Suite dan Villa	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tahapan Persiapan

Lampiran 2 : Tahapan Pelaksanaan

Lampiran 3 : Tahapan Penutupan

Lampiran 4 : Form Pendukung Saat Operasional

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting di Indonesia. Dengan keindahan alam, keberagaman budaya, serta keramah-tamahan penduduk lokal membuatnya menjadi salah satu tujuan pariwisata dunia. Para wisatawan yang datang memiliki tujuan yang beragam mulai dari liburan, bisnis, olahraga, spiritual maupun pengobatan. Selain itu Indonesia juga memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam hal pariwisata, mulai dari akomodasi, restoran ataupun aksesibilitasnya. Masyarakatnya juga menganggap pariwisata sebagai ladang surga sehingga hampir seluruh lapisan masyarakat bergelut dan bergantung pada sektor pariwisata. Maka tidak heran jika pada tahun 2009 pariwisata Indonesia menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa.

Pulau Bali atau yang dikenal dengan sebutan pulau dewata merupakan salah satu pulau di Indonesia yang paling terkenal dengan industri pariwisatanya. Pulau ini menjadi salah satu pulau yang paling diminati oleh wisatawan baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Bali juga disebut sebagai pusat pariwisata dunia karena memiliki segudang keistimewaan. Wisatawan yang berkunjung dapat menikmati indahnya pantai, sejuknya pegunungan maupun seni budaya yang sangat unik. Maka dari itu tidak heran jika terdapat banyak sarana dan prasarana yang menunjang didalamnya. Salah satu sarana dan prasarana yang tersedia diantaranya adalah hotel,

jalan, rumah sakit, pusat perbelanjaan dan sebagainya.

Hotel merupakan satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, jasa pelayanan makanan dan minuman, jasa pelayanan binatu serta jasa penunjang lainnya bagi umum, yang dikelola dengan tujuan untuk mencari keuntungan. The Ritz-Carlton, Bali merupakan salah satu hotel bintang lima. Hotel ini terletak di Jalan Raya Nusa Dua Selatan No.Lot 3 Sawangan Nusa Dua, Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat dinikmati oleh wisatawan seperti, *suite room* dan *villas*, bar, *ballroom*, *meeting room*, spa , *ritz kids* dan restoran..

Restoran merupakan salah satu fasilitas yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman . The Ritz-Carlton, Bali menyediakan tiga restoran dengan fungsi yang berbeda. Ketiga restoran tersebut diantaranya adalah Bejana (*Balinese buffet*), senses (*buffet breakfast*) dan juga The Beach Grill (*a la carte grill menu*). Restoran Senses merupakan restoran terbesar yang ada di The Ritz-Carlton, Bali dan menyajikan sarapan dengan konsep *buffet breakfast* dari pukul 07.00-10.00. Konsep *buffet breakfast* dipilih mengingat harga kamar yang berlaku menggunakan sistem *American Plan*. Restoran Senses menyajikan beberapa pilihan tempat makan mulai dari *outdoor* dengan *smoking area* serta pemandangan alami dari *resort garden*, *indoor* yang klasik dan unik serta *private dinning room* untuk menjauhi keramaian.. Disini, para tamu yang datang dapat menikmati hidangan yang lezat dan spektakuler mulai dari hidangan *Indian*, *western*, *Asian* maupun *Indonesian*. Selain suasana dan hidangan yang menawan, Para tamu khususnya VVIP seperti tamu Ambassador Elite tentunya

akan diberikan pelayanan yang *indelible marks* (pelayanan yang melekat dan tidak dapat terhapuskan) oleh semua tim yang bertugas.

Ambassador Elite merupakan salah satu sistem keanggotaan yang ada di marriot bonvoy. Ambassador Elite menduduki tingkat tertinggi, dari lima tingkatan keanggotaan lainnya yaitu, Member Elite, Silver Elite, Gold Elite, Platinum Elite, dan Titanium Elite. Untuk menjadikannya ambassador, para tamu harus berlangganan dan tinggal di jaringan marriot bonvoy selama lebih dari seratus hari dalam setahun serta wajib memenuhi syarat dalam proses pembelian sebesar lebih dari 20.000 dollar di hotel. Selain itu mereka juga telah berhasil mengumpulkan poin yang diperlukan untuk meraih status ini..Jadi tamu ini sudah berlangganan lama di jaringan marriot bonvoy serta memberikan pendapatan yang besar untuk hotel. Maka dengan itu, tamu ambassador elite layak dan harus diperlakukan beda dari yang lain/istimewa serta dijaga agar tidak berpindah ke hotel lainnya. Para tamu jenis ini tentunya akan menerima pelayanan yang berbeda dengan tamu lainnya. Prosedur penanganannya sangat menarik, Seperti pemilihan meja dan kursi yang akan di tata berbeda sesuai dengan kreativitas, penyambutan yang hangat dari semua *staff* tak terkecuali *general manager*, mendapatkan pelayanan yang diutamakan serta pemberian pelayanan *essential wow* agar tamu merasa sangat diperhatikan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun proposal tugas akhir dengan judul “Penanganan *Buffet Breakfast* Tamu Ambassador Elite oleh Pramusaji di Senses Restaurant The Ritz-Carlton, Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka pokok rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *Buffet Breakfast* Tamu Ambassador Elite oleh Pramusaji di Senses Restaurant The Ritz-Carlton, Bali?
2. Apa saja kendala dan solusi bagi pramusaji dalam memberikan pelayanan *Buffet Breakfast* Tamu Ambassador Elite di Senses Restaurant The Ritz-Carlton, Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang ingin di bahas, yaitu :

- a. Untuk mengetahui bagaimana Penanganan *Buffet Breakfast* Tamu Ambassador Elite oleh Pramusaji di Senses Restaurant The Ritz-Carlton, Bali.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala dan solusi bagi pramusaji dalam memberikan penanganan *Buffet Breakfast* Tamu Ambassador Elite di Senses Restaurant The Ritz-Carlton, Bali.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan dari penulisan laporan tugas akhir ini antara lain :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan *program study* Diploma 3 Perhotelan.Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai pedoman dalam penerapan teori dan praktik yang didapatkan selama belajar di Jurusan Pariwisata kampus Politeknik Negeri Bali dengan apa yang didapat selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di The Ritz-Carlton, Bali.
- 3) Untuk menambah wawasan dan juga pengetahuan penulis dalam dunia pariwisata khususnya dalam hal penanganan *buffet breakfast* tamu ambassador elite oleh pramusaji.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide dan konsep pengetahuan yang didapat selama melaksakan PKL.
- 2) Sebagai bahan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali. Diharapkan nantinya dapat menambah wawasan adik-adik Jurusan Pariwisata dalam mengenal *Food & Beverage Service* secara nyata di dunia industri serta menambah wawasan dalam membuat laporan tugas akhir.

c. Bagi The Ritz-Carlton,Bali

- 1) Sebagai bahan referensi dan masukan dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya memuaskan namun bisa melekat kepada tamu hotel khususnya Tamu Ambassador Elite.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah:

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode dan teknik penulisan data dengan mengamati, belajar dan terjun secara langsung kedalam industri perhotelan melalui praktik kerja lapangan di Food and Beverage Service Department The Ritz-Carlton, Bali.
- b. Metode Wawancara, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan koresponden atau narasumber di The Ritz-Carlton, Bali seperti *outlet manager, supervisor, captain, daily worker*, dan juga *staff*.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan literasi atau kegiatan membaca melalui beberapa media yang relevan seperti buku-buku mengenai industri pariwisata, majalah ataupun artikel yang terpercaya di internet.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, Teknik analisis deskriptif adalah suatu teknik atau metode analisis dengan memaparkan masalah dan menggunakan data-data yang diperoleh selama praktik kerja lapangan di *Food and Beverage Service* The Ritz-Carlton, Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

- a. Metode Formal, yaitu suatu metode penyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda atau lambang-lambang tertentu seperti angka, tabel, gambar dan foto.
- b. Metode Informal, yaitu suatu metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa tujuannya adalah untuk memberikan kesan rinci pada sebuah laporan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian mengenai penanganan *buffet breakfast* tamu ambassador elite oleh pramusaji di senses restuarant The Ritz-Carlton, Bali, maka dapat penulis simpulkan bahwa:

1. Dalam penanganan *buffet breakfast* tamu ambassador elite oleh pramusaji di senses restuarant The Ritz-Carlton, Bali, seorang pramusaji harus melakukan tiga tahapan pokok diantaranya adalah :
 - a. Tahap persiapan yang terbagi menjadi dua yaitu persiapan diri dan persiapan area kerja.
 - b. Tahap pelaksanaan meliputi: menyambut tamu, mempersilahkan tamu duduk, perkenalan diri oleh pramusaji, menyajikan minuman, melayani tamu di meja *buffet*, melayani tamu di meja makan, memberikan pelayanan *essesntial wow story*, mengangkat piring dan gelas kotor, ditemui oleh *general manager*, melakukan *engagement*, tamu meninggalkan restoran dan menata meja kembali.
 - c. Tahap penutupan meliputi *last calling*, membersihkan dan menata meja kembali, *closing* semua *station*, *polishing* semua peralatan restoran, mengirim dan melipat napkin, menata ulang meja *buffet* dengan *chinaware*, melakukan

perawatan pada semua *centre piece* dan melakukan penyimpanan alat.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam menangani *buffet breakfast* tamu ambassador elite dan cara penanganannya adalah :
 - a. Tamu menginginkan duduk di meja lain yang belum dibersihkan. Solusinya pramusaji harus cepat membersihkan dan menata ulang meja yang diinginkan.
 - b. Adanya monyet yang mengambil makanan di atas meja tamu. Solusinya adalah menelpon bagian *loss prevention* untuk melakukan penjagaan .
 - c. Kedatangan tamu yang bersamaan dan akibat keteledoran dari semua karyawan mengakibatkan pesanan dari tamu tercecer. Solusinya adalah pramusaji harus segera menginformasikan ke bagian *product* dan langsung menyajikan minuman tamu tidak lupa untuk membuat *essential wow story* sebagai permintaan maaf.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di Food and Beverage Service Departement di The Ritz-Carlton, Bali terutama dalam penanganan *buffet breakfast* tamu ambassador elite. Penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Untuk menambah kenyamanan tamu dari serangan monyet, pramusaji wajib menginformasikan bahwa diluar akan ada gangguan dari monyet yang berkeliaran sehingga untuk menambah kenyamanannya tamu bisa memilih untuk duduk di area

dalam restoran. Selanjutnya disarankan dalam setiap operasional *breakfast* pada pukul 7-10 pagi selalu ada penjagaan dari bagian Loss Prevention Departement.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menghindari pesanan yang tidak kunjung datang, harus ada pelatihan yang professional kepada semua karyawan seperti pengembangan *soft skill* berupa pelatihan bahasa asing serta pelatihan penanganan tamu vvip seperti ambassador elite.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, H. Marsum Widjojo, Fauziah, Hj. Siti. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Badudu, Muhammad Zaid. 2015. *Strategi Guest Relation Officer dalam Penanganan Tamu yang Menunggu Pelayanan di Hotel Santika Premier Yogyakarta*. Jurnal Khasanah Ilmu: Vol.8.No. 1.
- Chair, Ira Meirina, Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: KENCANA
- H.Marsum dan Hj. Siti Fauziah 2016. *Profesional Waiter-Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: Andi
- Karina Rizka Mentari, Darmawan Octo S, A. Faidlal Rahkam. 2020. *Jurnal Manajemen Perhotelan. Pengaruh Pelatihan terhadap Keterampilan Pramusaji Food and Beverage Service di Hotel Swiss-Belinn Malang*. Vol 6.(1). Malang: Universitas Brawijaya
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. CV ANDI OFFSET: Yogyakarta
- Oka, I Made Darma & Winia, I Nyoman. 2017 *Pelayanan Prima di Restoran International*. Surabaya: Paramita
- Sinaga, Firman. 2018. *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi
- Sujatno. 2016. *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC
- Sulastyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Badung: ALFABETA
- <https://pinterpoin.com/panduan-lengkap-marriott-bonvoy/> yang diakses pada 5 Juli 2022