

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pramusaji di *Breeze Lounge And Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort And Golf Bogor*

Mentary Krisandini¹, Suparwi², Darmaesti³

¹Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

²Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

³Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRACT

The general purpose of writing this paper is to determine the effect of training on the performance of waitress employees at Breeze Lounge and Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf Bogor. This research was conducted at the Breeze Lounge and Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf Bogor with a qualitative descriptive research. Data collection methods used are observation, interviews, literature study and documentation. From the results of the discussion, it is known that the training at the Breeze Lounge and Bar has gone well and effectively seen from the indicators of training methods and training evaluation. Based on the recapitulation, it can be seen from the overall data, the one on one (coaching) training method is the most effective method to be implemented in the Breeze Lounge and Bar. Based on appropriate and effective training methods that can affect the speed, accuracy and personality of Breeze Lounge and Bar waiters. Apart from training, the motivation of the leader can also affect the performance of the waitresses at the Breeze Lounge and Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf Bogor.

Keywords : Training, Performance, Waiter Employees

PENDAHULUAN

Pelatihan bagi karyawan merupakan proses yang mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, sehingga dengan pelatihan tersebut diharapkan akan dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengemban tugas yang telah diberikan agar semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab yang telah diberikan oleh organisasi. Karyawan yang memiliki kompetensi terhadap pekerjaannya akan mendapatkan kesempatan untuk mengikuti tahapan jenjang karir dan akan mencapai jenjang karir yang lebih baik. Jenis-jenis pelatihan bagi karyawan biasanya terdiri dari pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis operasional atau bersifat administratif, tergantung pada posisi jabatan masing-masing karyawan.

Menurut Ninemeier dan Hayes (2011) restoran merupakan suatu operasional pelayanan makanan yang menghasilkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk didalamnya adalah penjualan makanan atau minuman kepada orang-orang dan tamu-tamu dalam kelompok kecil.

Sedangkan menurut Marsum (2005:90) pramusaji adalah karyawan atau karyawati di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

Jadi restoran pramusaji (*waiter/waitress*) mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam melayani kebutuhan

makan dan minum bagi para tamu secara profesional. Mereka Sangat berperan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Lewat komunikasi dengan para pelanggan, seorang pramusaji harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan untuk mewujudkannya.

Kualitas makanan dan minuman yang dijual jika tidak diiringi dengan pelayanan yang baik tidak akan membuat konsumen puas. Konsumen akan enggan kembali jika mereka pernah mendapat pelayanan buruk seperti pramusaji yang tidak sopan, pesanan yang terlambat datang, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu penting bagi pramusaji untuk mendapatkan pelatihan guna meningkatkan kinerja yang baik.

Pengertian kinerja menurut Moehariono (2012:95) yaitu “kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Melaksanakan manajemen kinerja akan memberikan manfaat bagi organisasi, tim, dan individu. Manajemen kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya. Pekerja memainkan peran kunci atas keberhasilan organisasi. Seberapa baik seorang pemimpin mengelola kinerja bawahan akan secara langsung mempengaruhi kinerja individu, unit kerja dan seluruh organisasi. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, akan diikuti dengan perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja, baik mengenai sistem maupun prosedur kerja juga penggunaan peralatan kerja yang ada. Dari kondisi tersebut, diharapkan para pramusaji dapat menyesuaikan dengan perubahan-perubahan yang sedang terjadi yang mana dituntut adanya sikap, tingkah laku dan

kemampuan pramusaji agar mereka dapat bekerja dengan baik menurut sistem serta prosedur kerja yang ditetapkan sehingga tercipta efisiensi kerja yang diinginkan.

Setelah pemaparan mengenai manfaat pelatihan pramusaji terhadap kinerja karyawan, penulis ingin membahas lebih rinci mengenai pelaksanaan dan pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pramusaji pada *Outlet Food and Beverage yaitu Breeze Lounge & Bar* yang merupakan bagian dari Royal Tulip Gunung Geulis *Resort And Golf* Bogor.

Dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk menulis penelitian berjudul “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pramusaji Di Breeze Lounge And Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort And Golf Bogor”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelatihan karyawan pramusaji di *Breeze Lounge and Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf* Bogor?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pramusaji di *Breeze Lounge and Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf* Bogor?

Berdasarkan rumusan masalah dalam penyusunan karya tulis ini, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan karyawan pramusaji di *Breeze Lounge and Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf* Bogor.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pramusaji di *Breeze Lounge and Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf* Bogor.

Sedangkan manfaat penelitian:

1. Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam teori yang berkaitan dengan pelatihan pramusaji terhadap kinerja karyawan

- yang diterapkan oleh pimpinan dalam organisasi.
2. Memberi masukan, sumbang saran serta pemikiran guna meningkatkan kinerja pramusaji melalui program pelatihan.

METODE PENELITIAN

Tempat penelitian dilaksanakan di Hotel Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf Bogor pada bulan Agustus – Januari 2020. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif Kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan kondisi apa adanya dengan memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif, penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan observasi, wawancara terbuka dan dokumentasi untuk mendapatkan data dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu maupun sekelompok orang. Teknik pengambilan data melalui:

1. Observasi atau pengamatan langsung. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek peneliti untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dengan cara ini data yang diperoleh adalah data faktual dan aktual, dalam artian data yang dikumpulkan diperoleh pada saat peristiwa berlangsung. Dengan adanya metode ini penulis akan tahu kondisi lapangan secara langsung, sehingga data yang didapat bersifat akurat dan faktual.
2. Wawancara. Peneliti melakukan proses tanya jawab secara lisan dengan *Human Resources Department, Supervisor Breeze Lounge and Bar* dan staff pramusaji *Breeze Lounge and Bar*.
3. Dokumentasi. Dalam hal ini peneliti memperoleh melalui dokumen dan atau arsip program pelatihan pramusaji di *Breeze Lounge and Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf Bogor*.
4. Studi pustaka. Peneliti mengumpulkan data dengan cara studi kepustakaan yang berhubungan dengan hal penelitian yang peneliti teliti, yaitu

dengan menggunakan buku- buku tentang pelatihan karyawan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang mudah. Yang dijadikan pustaka dalam penelitian ini adalah berupa buku-buku dan internet yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil kuesioner terhadap objek penelitian (Moleong, 2004 :330).

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi, dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data (Nasution 2003:115).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Pramusaji di Breeze Lounge and Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf Bogor

Pelaksanaan pelatihan karyawan pramusaji di Breeze lounge and bar menggunakan beberapa metode pelatihan dan masing-masing metode pelatihan memiliki cara tersendiri untuk menyampaikan materi guna mencapai tujuan dan memberikan ilmu atau keahlian tambahan bagi karyawan pramusaji. Metode pelatihan harus didesain sesuai dengan program dan tujuan pelatihan untuk menunjang peningkatan kinerja karyawan pramusaji.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Training Manager, Human Resources Officer dan Supervisor Breeze Lounge and Bar* dapat disimpulkan bahwa Metode pelatihan yang digunakan di *Breeze Lounge and Bar* adalah *one on one (coaching)* dan *off the job training* dan yang paling efektif

adalah metode pelatihan *one on one (coaching)* karena Leader dapat melatih karyawan secara langsung ditempat serta metode ini paling mudah dimengerti karena menggunakan visual dan sampling. Metode pelatihan *one on one (coaching)* diadakan seminggu sekali, sedangkan untuk *off the job training* diadakan setiap 2-3 bulan sekali. Metode Pelatihan yang dilakukan secara tepat dan efektif dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan pramusaji di *Breeze Lounge and Bar*. Peningkatan kinerja pada karyawan pramusaji dapat dinilai dari *guest comment*, sikap dalam bekerja serta skill dalam melayani tamu.

Hal ini telah sesuai dengan hasil observasi dimana *Breeze Lounge and Bar* rutin mengadakan pelatihan seminggu sekali untuk metode *one on one (coaching)*, sedangkan untuk *off the job training* setiap 2-3 bulan sekali tergantung dengan kondisi dan tujuan dari pelatihan disebut. Karena kedisiplinan *leader* dalam memberikan pelatihan kepada karyawan pramusaji, maka terdapat peningkatan terhadap kinerja karyawan pramusaji. Selain itu metode pelatihan yang paling efektif *one on one (coaching)* dimana *leader* turun tangan langsung dalam mengajar dan mengawasi karyawan menjadikan hubungan yang dekat antara *leader* dan karyawan sehingga karyawan terlihat lebih leluasa dalam belajar dan tidak malu dalam bertanya. Leader juga selalu memastikan bahwa karyawan mengerti dengan materi yang disampaikan dengan cara menguji karyawan tersebut baik berupa pertanyaan maupun praktikum langsung.

Evaluasi pelatihan dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja yang diperoleh dari pelatihan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Training Manager, Supervisor Breeze lounge and Bar* dan *Human Resources Officer* dapat disimpulkan bahwa evaluasi pelatihan rutin dilakukan oleh *leader* dan *HRD*. Evaluasi pelatihan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pramusaji. Evaluasi pelatihan juga bertujuan untuk

meningkatkan kualitas pelatihan serta sebagai salah satu syarat untuk promosi karyawan. Walau ditengah pandemi, *HRD* dan *leader* juga selalu memperhatikan kinerja karyawannya agar tetap meningkat dan tidak menurun yaitu berupa motivasi terhadap karyawan.

Hal ini didukung dengan hasil observasi bahwa dalam satu minggu setelah diadakannya pelatihan leader akan mengobservasi kinerja pramusaji tanpa diketahui oleh pramusaji. *Leader* akan survey secara langsung dengan karyawan yang bersangkutan dengan cara memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan materi pelatihan. Jika saat ditanya pramusaji tidak dapat menjawab, maka *leader* akan memberikan penjelasan dan meminta pramusaji untuk menjelaskan ulang serta mempraktekkannya.

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pramusaji di Breeze Lounge and Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf Bogor

Pramusaji harus mampu bergerak dan bertindak gesit dan cepat. Tamu akan merasa kecewa jika pelayanan yang diberikan oleh pramusaji sangat lambat, dan membuat tamu menunggu pesanan terlalu lama. Pramusaji di *Breeze Lounge and Bar* selalu meningkatkan *skill* kecepatan berdasarkan pelatihan yang mereka dapatkan. Selain dari pelatihan, *leader* selalu memotivasi dan mengingatkan bahwa kebutuhan tamu merupakan yang utama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan pramusaji dan *supervisor* di *Breeze Lounge and Bar* dapat disimpulkan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kecepatan karyawan pramusaji karena dapat dinilai dari pramusaji yang dapat mengerjakan orderan minuman dalam satu waktu. Selain pelatihan, motivasi dari *leader* serta penyesuaian diri dengan situasi kerja di dunia restoran mampu meningkatkan kecepatan pramusaji dalam melayani tamu, sikap inisiatif dan mau belajar juga dapat meningkatkan kecepatan pramusaji.

Hal ini didukung dengan hasil observasi bahwa dalam menyiapkan minuman pramusaji dapat menyajikannya dalam waktu 3 menit untuk *individual guest* dimana waktu standar untuk minuman adalah 5 menit dan dalam waktu yang diperlukan dalam menyajikan makanan untuk *individual guest* adalah 7 menit dimana waktu standarnya adalah 10-15 menit. Namun, semua tergantung dari situasi dan kondisi di hotel. Jika occupancy rendah, maka pramusaji dapat bekerja lebih cepat dari waktu rata-rata dan jika occupancy ramai pramusaji dapat menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak manajemen. Kecepatan pramusaji dalam melayani tamu juga didukung dari jumlah SDM yang cukup. Minimnya keterlambatan dalam menyajikan makanan juga membuktikan bahwa pramusaji di Breeze Lounge and Bar mampu bekerja dengan cepat dan gesit.

Ketepatan yang dimaksud adalah tepat dalam menciptakan suasana yang diinginkan tamu, termasuk dalam penyajian makanan dan peralatan yang digunakan. Selain cepat, Pramusaji Breeze Lounge and Bar selalu memastikan agar penyajian dan peralatan tepat sesuai dengan kebutuhan tamu.

Penyajian makanan dan peralatan yang digunakan di Breeze Lounge and Bar harus selalu tepat sesuai dengan SOP tujuannya agar pelayanan kami dapat dinilai baik oleh tamu dan tamu dapat merasa puas. Sebelum pramusaji menyajikan makanan, *leader* selalu memperhatikan *captain order* dan cara pramusaji melayani tamu. Semua dilakukan agar selalu tepat. Pelatihan yang diadakan setiap seminggu sekali membantu pramusaji dalam melayani dengan tepat. Pramusaji selalu dipastikan untuk menguasai *product knowledge* agar tidak salah dalam memberikan penjelasan *product* kepada tamu. Dalam pelatihan juga diajarkan bagaimana menjadi seorang pramusaji yang fokus dan tepat dalam melayani tamu. Salah satu cara pramusaji agar selalu tepat adalah dengan *repeat the order* dan *captain order* agar dapat dibaca dan dipahami dengan

sungguh-sungguh serta mengenyampingkan masalah pribadi dalam bekerja agar selalu fokus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan pramusaji dan *supervisor* di Breeze Lounge and Bar dapat disimpulkan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap ketepatan karyawan pramusaji dalam bekerja dimana karyawan selalu dipastikan untuk mengerti SOP dan *product knowledge* guna kelancaran operasional di Breeze Lounge and Bar.

Hal ini sesuai dengan observasi dimana jika dalam menyajikan makanan peralatan yang dibutuhkan tiba-tiba tidak ada karena semua peralatan sedangterpakai, maka, dengan cepat pramusaji akan mencari peralatannya ke *steward*. Pramusaji tidak sembarangan dalam menggunakan peralatan makan, semuanya sesuai dengan SOP. Demikian juga sebelum menyajikan makanan *leader* memastikan pesanan tamu sesuai dengan orderannya.

Pramusaji Breeze Lounge and Bar dituntut untuk memiliki sikap yang toleran, yaitu mampu berpikir dan mempertimbangkan segala sisi dan kepentingan orang lain, bukan dari sisi kepentingan pribadinya. Ia juga harus mempunyai rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya. Selain harus memiliki sikap yang toleran, seorang pramusaji juga harus mampu menguasai bahasa internasional yaitu bahasa Inggris.

Saat pelatihan tentang kepribadian juga diajarkan bagaimana caranya untuk selalu ramah, sabar, berpenampilan menarik dan harum. Menurutnya inti dari sebuah pelayanan adalah kepribadian yang baik dan menarik. Jika pramusaji menyajikan makanan yang enak, kecepatan dan ketepatan sesuai dengan SOP namun tidak ramah maka dapat mengurangi nilai seorang pramusaji maupun restoran tersebut.

Dalam keramahan diajarkan untuk selalu tersenyum apapun situasi dan kondisi yang dihadapi, juga diajarkan untuk dapat bersikap profesional di dunia kerja karena

dunia kerja dan kehidupan pribadi tidak dapat disatukan. Awalnya mengalami kesulitan dalam menjaga *mood* agar tetap baik, namun seiring berjalannya waktu dan karena *passion* dalam melayani tamu membuat terbiasa untuk selalu ramah dan sabar. Pelatihan serta motivasi yang didapat dari HRD dan leader juga menjadi salah satu acuan dan alasan untuk tetap memiliki kepribadian yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan pramusaji dan *supervisor* di *Breeze Lounge and Bar* dapat disimpulkan bahwa bahwa pelatihan dapat meningkatkan kepribadian seorang pramusaji. Selain itu, keinginan untuk mau belajar dan *passion pramusaji* dalam bekerja juga dapat meningkatkan kepribadian pramusaji di *Breeze Lounge and Bar*.

Hal ini sesuai dengan observasi dimana HRD *Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf Bogor* dengan tegas akan memotong gaji karyawan jika tidak mengikuti pelatihan *English Class*. Peraturan yang tegas akan mengatur karyawan untuk disiplin mengikuti pelatihan. Dengan mengikuti pelatihan yang rutin maka, akan ada peningkatan dalam skill bahasa Inggris pramusaji. Untuk kepribadian, *leader* selalu menjadi teman dan pendengar bagi karyawannya. Karena dengan menjadi teman begitu, pramusaji akan lebih menikmati pekerjaannya dan melakukannya dengan *passion* karena merasa di *respect* dan didengarkan. *Leader* juga selalu memotivasi serta mengingatkan karyawan untuk selalu tersenyum.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Pelaksanaan pelatihan di *Breeze Lounge and Bar* *Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf* Bogor diadakan satu kali dalam 1 minggu untuk metode pelatihan *one on one (coaching)* sedangkan metode pelatihan *off the job training* diadakan satu kali dalam 2-3 bulan. Metode pelatihan *one on one*

(*coaching*) merupakan metode yang paling efektif untuk diimplementasikan di *Breeze Lounge and Bar* karena menggunakan cara *visual dan sampling* yang dianggap lebih mudah untuk dimengerti dan dipraktekkan ilmunya.

Pelaksanaan Pelatihan di lapangan harus direncanakan dengan matang baik dari segi waktu, tempat, instruktur, materi, peserta yang terlibat maupun biaya pelaksanaan. *Training Manager* di *Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf Bogor* turut membantu *leader* di *Breeze Lounge and Bar* dalam persiapan sebelum pelatihan maupun persiapan saat pelaksanaan dilapangan.

2. Pelatihan di *Breeze Lounge and Bar* *Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf* Bogor Berpengaruh Untuk Meningkatkan

Kecepatan, ketepatan, kepribadian, Keterampilan, dan keahlian tertentu agar bisa bekerja lebih maksimal serta lebih baik. Pemilihan Metode pelatihan pada karyawan pramusaji di *Breeze Lounge and Bar* sudah tepat dan efektif karena metode pelatihan yang digunakan membantu pramusaji untuk mampu menguasai ilmu pengetahuan dengan baik dan juga tidak mengeluarkan banyak dana. Selain dari pelatihan, meningkatnya kinerja karyawan pramusaji juga dapat berupa penyesuaian pramusaji di dunia operasional restoran yang menuntut kecepatan, ketepatan dan kepribadian serta *passion* dan inisiatif dari dalam diri yang ingin belajar. Program pelatihan di *Breeze Lounge and Bar* juga dapat meningkatkan kesempatan promosi bagi pramusaji agar mencapai jenjang karier selanjutnya secara terarah.

Menurut hasil kesimpulan tersebut maka peneliti dapat menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Mempertahankan Metode pelatihan dan pelaksanaan pelatihan yang sudah berjalan dengan baik supaya lebih sempurna.

2. Mempertahankan evaluasi pelatihan yang sudah berjalan dengan baik untuk penilaian kinerja karyawan pramusaji supaya lebih sempurna.
3. Mempertahankan *passion* dan inisiatif untuk terus mau belajar dalam meningkatkan keterampilan guna memberikan kepuasan pelayanan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- A.J,Muljadi.2012.*Kepariwisata Dan Perjalanan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- A.W, Marsum.2005. *Restoran danSegalaPermasalahannya, Edisi IV*. Yogyakarta:Adi Offset
- Djaman Satori, Aan Komariah. 2011. *MetodePenelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Gunawan, Imam. 2013. *MetodologiPenelitian Kualitatif Teori dan Praktik Kerja*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung:Remaja Rosdakarya
- Marsum, W.A. 2002. *Restoran danSegalaPermasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset
- Moheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Ninemeirer, J.D dan Hayes, D.K. 2011.*Restaurant Operations Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Pitana, I.B. 2013. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset
- Purnomo, Budi. 2015. *Metodologi Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: K. Media
- Raymond J.G. 2002. *F&B Service Management, EdisiII*. Jakarta: Erlangga
- Ridwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, A. 2011. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi, Manajemen Penyelenggara Hotel*.Bandung: Alfabeta
- Supriyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Andi Publisher
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja, Edisi V*. Depok: Rajawali Pers
- Wiyasha,I.B.M. 2010. *Akutansi Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 *Tentang Kepariwisata Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/1988 Tentang Usaha Dan Pengelolaan Hotel*