

**TUGAS WAITER DAN WAITRESS TERHADAP TINGKAT PELAYANAN TAMU  
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE PADA SUMMER PALACE CHINESE  
RESTAURANT HOTEL TENTREM YOGYAKARTA**

**Tedi Safpria<sup>1</sup> Sunyoto<sup>2</sup> Denny Asmara<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini ialah untuk meneliti mengenai cara tugas waiter dan waitress berpengaruh terhadap tingkat pelayanan. Dalam penulisan Penelitian ini, digunakan metode observasi, studi pustaka, kuesioner dan dokumentasi dengan analisa deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh dari penataan meja makan, penataan dekorasi, dan penyajian makanan terhadap tingkat kualitas pelayanan. Hal ini berdasarkan rekapitulasi prosentase penataan meja makan yaitu 22% responden menjawab Ya, berdasarkan rekapitulasi penataan dekorasi yaitu 44,5% responden menjawab Ya, berdasarkan rekapitulasi penyajian makanan yaitu 33% responden menjawab Ya. Kesimpulan yang dapat diambil efektivitas tugas waiter dan waitress berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Jadi, penataan meja makan, penataan dekorasi, dan penyajian makanan menjadi faktor kualitas pelayanan Summer Palace Chinese restaurant.

**Kata Kunci:** *Tugas Waiter Waitress, Tingkat Pelayanan Tamu*

## PENDAHULUAN

Kemajuan pelayanan dalam restoran merubah pola pikir manusia dalam memperbaiki kehidupannya. Mereka melakukan berbagai efektivitas untuk mencapai tujuannya. Efektivitas-efektivitas inilah yang mendorong perkembangannya industri jasa boga (Food Service Operation) termasuk di Indonesia, yang salah satunya adalah restoran, Perkembangan restoran juga dipengaruhi oleh dunia pariwisata.

Dalam dunia perhotelan salah satu *department* yang memiliki pendapatan besar adalah Food dan *Beverage Service Department*. Namun *Department* ini tidak bisa berdiri sendiri, sebab sangat tergantung dengan *department* yang lainnya, misalnya *Front Office, House Keeping, Laundry, Marketing, Accounting, Engineering, Security* dan sebagainya.

Dalam *Food* dan *Beverage service Department* juga terbagi lagi dalam berbagai *section*, salah satunya adalah *Restaurant Section*, dimana *Section* ini dipergunakan untuk pelayanan makanan dan minuman. *Restaurant section* dapat juga sebagai ruang meeting khusus dan bisa dipakai pada acara-acara atau *event-event* besar yang tertentu juga.

Di *Restaurant* para *Waiter Waitress* akan berusaha melayani tamu sehingga tamu akan merasa puas dengan segala fasilitas yang disediakan dan cara pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan tamu di dalam *restaurant section*.

Selain itu *Waiter* atau *Waitress* melakukan perbaikan kualitas pelayanan yaitu dengan menambahkan beberapa hal penting dalam *standar Operasional Procedure (SOP)* dan menerapkannya,

sehingga pelayanan yang diberikan bisa berjalan cepat, tepat, nyaman, serta ramah.

*Waiter* atau *Waitress* harus memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, keterampilan tersebut meliputi keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keterampilan dalam menjual produk. Keterampilan tersebut perlu dikembangkan lebih luas lagi sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat ditingkatkan dengan menggunakan strategi khusus, yaitu dengan melakukan pendekatan-pendekatan tertentu kepada konsumen. Langkah ini harus diambil agar konsumen dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji.

Selain itu, pengetahuan menu juga sangat penting bagi pramusaji untuk menarik banyak konsumen. *Waiter* atau *Waitress* diharapkan mengetahui dan memahami menu-menu yang dijual di restoran Hotel tersebut. Pengetahuan tersebut antara lain adalah mengetahui menu apa saja yang dijual, mengetahui bahan-bahannya dan bumbu-bumbunya, serta mengetahui cara memasaknya dan sebagainya.

Penerapan kualitas *Waiter* atau *Waitress* merupakan salah satu unsur yang mampu memberikan kepuasan sangat berpotensi untuk menjadikan pelanggan dan sarana promosi yang baik. Namun ketika mereka tidak puas maka informasi yang menyebar tentang *restaurant* yang dampaknya adalah kerugian bagi *restaurant* di hotel kita. dan ini dapat kita ketahui betapa pentingnya kepuasan tamu dan kualitas pelayanan *Waiter* atau

*Waitress* pentingnya kepuasan tamu dan kualitas pelayanan *Waiter* atau *Waitress* merupakan salah satu unsur produk yang mampu meningkatkan kepuasan tamu.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang merupakan jawaban. hakekat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong penelitian untuk melakukan penelitian.

Motivasi dan tujuan penelitian secara umum pada dasarnya adalah sama, bahwa penelitian merupakan refleksi dari keinginan manusia yang selalu berusaha untuk mengetahui sesuatu. Keinginan untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan merupakan kebutuhan dasar manusia yang umumnya menjadi motivasi untuk melakukan penelitian.

Menurut Sugiyono (2003: 11) penelitian berdasarkan tingkat eksplanasinya (tingkat kejelasan) dapat dijelaskan bahwa penelitian diskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Dalam penelitian ini diambil populasinya adalah pada *Food and Beverage Service Departement* dengan jumlah karyawan sebanyak 12 orang. Pengambilan sampel dalam penulisan Penelitian ini dilakukan secara acak sederhana (*simple random sampling*). Cara ini adalah sampel yang diambil sedemikian

rupa sehingga setiap tamu yang merupakan bagian dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung dari sumber asli yang akurat yaitu di tempat penelitian dari Summer Palace Restaurant dan wawancara terhadap pihak terkait dari lapangan kerja langsung. Data sekunder adalah data yang berupa catatan, buku-buku serta tulisan tulisan dari makalah yang isinya memuat tentang bahan-bahan yang berkaitan dengan obyek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data tentang *Summer Palace Chinese restaurant*

Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data oleh peneliti dalam melakukan data penelitiannya. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Metode observasi langsung adalah pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala-gejala yang terjadi di lokasi penelitian ini, sehingga mendapat informasi tentang fakta lapangan. Metode observasi tidak langsung adalah pengumpulan data dalam mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini yang diobservasikan adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu di Summer Palace Chinese restaurant
2. Metode Wawancara interview adalah metode pengumpulan data atau informasi dengan cara melakukan

tanya jawab terhadap seseorang dengan kegiatan-kegiatan yang relevan. Wawancara adalah percakapan yang dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai adalah yang memberikan jawaban atas pertanyaan untuk mendapatkan informasi dan data-data.

3. Metode Studi Pustaka adalah pengumpulan data-data dan tulisan dari buku yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Dengan metode ini penulis membaca/mempelajari buku-buku yang mendukung terhadap permasalahan yang diteliti sehingga dapat digunakan sebagai landasan dalam penyusunan penelitian Penelitian. Studi pustaka juga berfungsi untuk melengkapi data-data yang tidak ada dalam dat primer.
4. Metode Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

Langkah-langkah pelaksanaan metode kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Penulis membuat daftar pertanyaan
- b. Setelah itu diberikan kepada responden
- c. Setelah selesai dijawab segera disusun untuk diolah sesuai dengan standar yang ditetapkan

sebelumnya, kemudian disajikan dalam laporan penelitian.

Peneliti menggunakan tehnik penelitian deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kuantitatif adalah mempelajari, mengumpulkan data dan menggambarkan objek penelitian. Dari hasil penelitian tersebut dibuat tabulasi sesuai variable dan jumlah sampelnya, kemudian dihitung dengan menggunakan rumus :

$$Ps = \frac{n \times 100\%}{N}$$

Ps = prosentase

N = jumlah responden

F = jumlah responden yang menjawab A, B, dan C

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di hotel Tentrem Yogyakarta. Hotel Tentrem Yogyakarta terletak di Yogyakarta, jln.AM Sangaji no. 72A55233. Waktu penelitian dilakukan penulis pada masa training yaitu 15 Agustus 2014 s/d 15 Februari 2015.

*Food and beverage service department* merupakan salah satu departmen yang ada di Hotel. Departmen ini termasuk departemen yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang datang ke Hotel tidak hanya membutuhkan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidangan atau F&B Service. Yang dimaksud tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di Hotel ataupun di luar

Hotel. Penyajian makanan dan minuman di Hotel meliputi Restoran, bar, banquet dan room service. Sedangkan di luar Hotel, misalnya menyediakan makanan catering untuk sekolah, rumah sakit atau tamu yang ingin menikmati makanan di luar Hotel. Catering di luar Hotel biasanya diperuntukan untuk tamu group/dalam jumlah besar yang sudah melakukan pemesanan sebelumnya.

Summer Palace restaurant yang berada di hotel Tentrem Yogyakarta merupakan restoran chine yang melayani segala bentuk keperluan tamu dalam hal makan dan minum. Menyediakan makanan mulai dari peking duck, Deep fried baby squid with honey sauce, soup asparagus, serta baked lobster with mushroom and cheese yang menjadi andalan. Restoran kedaton menyediakan dimsum time pada setiap hari minggu dan jika ada permintaan dari tamu group atau jika sedang dalam masa holiday seperti lebaran, natal, tahun baru dan yang lainnya.

Summer Palace Chinese Restaurant yang terdapat di samping kolam renang Hotel Tentrem Yogyakarta akan buka pada jam 11 siang pada hari biasa dan jam 8 pagi pada hari minggu yakni untuk dimsum atau yamcha. Untuk menuju ke Summer Palace chine restaurant yang berada di lantai ground tepatnya disamping kolam renang bisa dilewati melalui tangga maupun lift. Kegiatan di Summer Palace restaurant memakai sistem split shift atau broke karena hanya buka pada saat lunch dan dinner kecuali pada hari minggu. Berikut kegiatan sesuai shift di Summer Palace chine restaurant:

1. *Shift pagi [(08.00-12.00) (17.30-21.00)]*. Waiter/waitress datang sebelum jam masuk, mengambil

uniform di laundry dept, berganti di loker lalu check in dengan finger print di security post. Naik menuju ke restoran, menuju f&b office untuk melihat BEO lunch atau dinner, kembali ke restoran, menservice tamu yang sedang breakfast, mem-polish cutlery, chinaware, glassware, men-set up lagi di restoran, menyiapkan keperluan lunch/melayani tamu individual.

2. *Shift siang (10.30-14.30) (17.30-21.30)*. Waiter/waitress mengecek keperluan restoran, mengambil barang yang dibutuhkan untuk restoran di store, menyiapkan kembali cutleries dan peralatan yang kurang, dusting seluruh restoran 3 kali dalam seminggu, menyiapkan keperluan dinner, serving dinner, mem-polish peralatan makan, menyiapkan dekorasi tempat .

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan-permasalahan dari efektivitas tugas waiter dan waitress terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu di Hotel Tentrem Yogyakarta. Penataan meja makan ala chine berbeda dari yang lainnya, waiter dan waitress harus melakukan hal ini dengan sempurna. Mulai dari kebersihan, kerapian, serta kelengkapan alat makan sehingga tamu yang sedang akan makan merasa puas.

Untuk memberikan kepuasan pelayanan di Summer palace chine restaurant waiter dan waitress melakukan dekorasi yang cantik bagi tamu yang akan makan atau tamu juga bisa dengan merequest sesuai keinginannya . Lampu lampion dan amplop angpao bernuansa

merah sering digunakan untuk menghias ruangan agar terlihat cantik.

Dalam hal penyajian makanan ala chinese pun berbeda dengan yang lainnya. Untuk meja makan memakai lazy suzan atau meja yang bisa berputar sehingga tamu dengan mudah mengambil makanan satu dan yang lainnya. Peran waiter dan waitress dalam hal ini cukup menggunakan skill untuk menempatkan makanan dalam lazy suzan serta membagikan soup dengan sama rata dan yang uniknya waiter dan waitress menggulung kulit bebek yang diperlihatkan langsung didepan tamu.

1. Jawaban responden tentang penataan meja makan: Berdasarkan dari pertanyaan pertama “Apakah saudara memperhatikan penataan meja makan yang akan digunakan tamu?” 7(70%) responden menjawab ya, 3(30%) responden menjawab kadang-kadang. Dari data di atas disimpulkan waiter dan waitress selalu memperhatikan penataan meja makan. Dari pertanyaan kedua “Apakah saudara setuju waiter dan waitress dituntut menguasai dalam hal penataan meja makan?” 3(30%) responden menjawab ya, 5(50%) responden menjawab kadang-kadang, dan 2(20%) responden menjawab tidak. Dari data di atas disimpulkan waiter dan waitress kadang dituntut kadang tidak dalam menguasai penataan meja makan. Dari pertanyaan ketiga “Apakah saudara merasa puas dengan penataan meja makan yang dilakukan waiter dan waitress?” 4(40%) responden menjawab ya, 5(50%) responden menjawab kadang-kadang dan 1(10%) responden menjawab tidak.

Dari data di atas dapat disimpulkan tamu merasa puas dengan penataan meja makan yang dilakukan waiter dan waitress

2. Jawaban responden tentang penataan dekorasi: Berdasarkan dari pertanyaan pertama “Apakah saudara selalu memperhatikan kembali penataan dekorasi yang dilakukan oleh waiter dan waitress?” 8(80%) responden menjawab ya, sebanyak 2(20%) responden menyatakan kadang-kadang. Dari data di atas disimpulkan waiter dan waitress selalu memperhatikan penataan dekorasi. Dari pertanyaan kedua “Menurut saudara, perlukah penataan dekorasi di dalam restaurant?” 7(70%) responden menjawab ya, 3(30%) responden menjawab kadang-kadang. Dari data di atas disimpulkan tamu memerlukan suatu penataan dekorasi. Dari pertanyaan ketiga “Apakah saudara setuju jika penataan dekorasi dilakukan di dalam restaurant?” 10 (100%) responden menjawab ya yang menyimpulkan bahwa tamu setuju bahwa penataan dekorasi dilakukan di dalam restaurant.
3. Jawaban responden tentang penyajian makanan: Berdasarkan dari pertanyaan pertama “Apakah waiter dan waitress melakukan penyajian makanan dengan baik?” 6(60%) responden menjawab ya 3(30%) responden menjawab kadang-kadang dan 1(10%) responden menjawab tidak. Dari data di atas disimpulkan waiter dan waitress sudah melakukan penyajian makanan dengan baik.

Dari pertanyaan kedua “Apakah saudara merasa senang jika waiter dan waitress melakukan penyajian makanan dengan baik?” 8(80%) responden menjawab ya, sebanyak 2(20%) responden menjawab kadang-kadang . dari data di atas dapat disimpulkan tamu merasa senang dengan penyajian makanan yang baik oleh waiter dan waitress.

Dari pertanyaan ketiga “Apakah menurut saudara waiter dan waitress perlu meningkatkan dalam hal penyajian makanan?” 3(30%) responden menjawab kadang-kadang dan sebanyak 7(70%) responden menjawab tidak. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa waiter dan waitress tidak perlu meningkatkan penyajian makanan

4. Rekapitulasi hasil presentase efektivitas waiter dan waitress: Berdasarkan data di atas yang hasilnya dari jawaban 10 responden, disimpulkan bahwa 59% responden menjawab ya, sebanyak 29% responden menjawab kadang-kadang dan 12% responden menjawab tidak. Berarti, penataan meja makan, penataan dekorasi dan penyajian makanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan bagi tamu di Summer Palace chinese restaurant.
5. Jawaban responden tentang tidak ada complain dari tamu: Berdasarkan pertanyaan pertama “Apakah saudara setuju jika tidak ada complaint maka tamu merasa puas?” di dapatkan jawaban sebanyak 9(90%) responden menjawab ya, sebanyak 1(10%) responden menjawab kadang-kadang yang berarti tamu merasa puas jika

tidak ada complaint dengan waiter dan waitress.

Pertanyaan kedua “Apakah saudara pernah memberikan complaint kepada waiter dan waitress?” 2(20%) responden menjawab ya, 5(50%) responden menjawab kadang-kadang dan sebanyak 3(30%) responden menjawab tidak. Dari data di atas dapat disimpulkan tamu sering memberikan complain kepada waiter dan waitress.

Pertanyaan ketiga “Apakah saudara setuju waiter dan waitress harus bisa mengatasi complaint?” 5(50%) responden menjawab ya, sebanyak 4(40%) responden menjawab kadang-kadang dan sebanyak 1(10%) responden menjawab tidak. Dari data di atas dapat disimpulkan waiter dan waitress harus bisa mengatasi complain dari tamu.

6. Jawaban responden tentang mendapat tips atau bonus: Berdasarkan dari pertanyaan pertama “Apakah saudara setuju jika ada tamu yang memberikan tips atau bonus kepada waiter waitress?” didapatkan 1(10%) responden menjawab ya, sebanyak 2(20%) responden menjawab kadang-kadang dan sebanyak 7(70%) responden menjawab tidak. Dari data di atas disimpulkan kebanyakan tamu tidak setuju jika memberikan tips atau bonus kepada waiter waitress.
- Pertanyaan kedua “Apakah saudara pernah memberikan tips kepada waiter waitress?” didapatkan 7(70%) responden menjawab ya, sebanyak 1(10%) responden menjawab kadang-kadang dan sebanyak 2(20%)

responden menjawab tidak. Dari data di atas disimpulkan kebanyakan tamu pernah memberikan tips kepada waiter waitress.

Pertanyaan ketiga “Apakah menurut saudara perlukah memberikan waiter waitress?” didapatkan 6(60%) responden menjawab ya dan sebanyak 2(20%) responden menjawab kadang-kadang dan sebanyak 2(20%) menjawab tidak. Dari data di atas disimpulkan bahwa tamu perlu memberikan tips atau bonus.

7. Jawaban responden tentang tamu merasa puas: Berdasarkan dari pertanyaan pertama “Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan Summer palace restaurant?” sebanyak 6(60%) responden menjawab ya dan sebanyak 2(20%) responden menjawab kadang-kadang dan sebanyak 2(20%) responden menjawab tidak. Dari data di atas disimpulkan tamu merasa puas dengan pelayanan summer palace restaurant.

Pertanyaan kedua “Apakah saudara sebelumnya pernah merasa puas dengan pelayanan di suatu restaurant?” sebanyak 5(50%) responden menjawab ya, sebanyak 5(50%) responden menjawab tidak. Dari data di atas disimpulkan tamu sebelumnya pernah merasa puas pada pelayanan didalam restaurant.

Pertanyaan ketiga “Apakah saudara setuju jika tamu merasa puas maka akan kembali datang?” sebanyak 8(80%) responden menjawab ya, sebanyak 1(10%) responden menjawab kadang-kadang dan

sebanyak 1(10%) responden menjawab tidak. Dari data di atas disimpulkan bahwa kebanyakan tamu akan kembali datang jika merasa puas dalam pelayanan suatu restaurant.

8. Rekapitulasi hasil tingkat pelayanan tamu: Berdasarkan respon yang didapat dari jawaban 10 responden, sebanyak 43% responden menjawab ya, sebanyak 22% responden menjawab kadang-kadang dan sebanyak 35% responden menjawab tidak. Berarti tidak adanya complain, mendapat tips atau bonus dan tamu merasa puas adalah faktor dari tingkat kualitas pelayanan tamu.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Dari hasil kuesioner dan observasi yang peneliti lakukan, kemudian peneliti membandingkannya dengan teori yang ada, peneliti menyatakan bahwa ada hubungan erat antar variable. Antaranya penataan meja makan, penataan dekorasi, dan penyajian makanan berpengaruh terhadap tingkat pelayanan tamu di Summer Palace Chinese Restaurant Hotel Tentrem Yogyakarta.

Penataan meja makan merupakan rangkaian kegiatan untuk mengatur dan melengkapi meja dengan peralatan makan dan peralatan penunjang lainnya sesuai jenis hidangan yang akan disajikan. Dengan penataan meja makan tamu secara mudah menyantap makanan dengan alat makan sesuai dengan kegunaannya masing-masing.

Dekorasi merupakan bagian dari seni, khususnya seni rupa. Dekorasi berarti menghias atau memperindah suatu benda, bangunan, atau objek lainnya sesuai dengan kondisi yang diharapkan.



Dengan penataan dekorasi ini membuat tamu tidak bosan dan nyaman ketika sedang menyantap makan. Pengertian penyajian makanan adalah suatu cara untuk menyuguhkan makanan kepada orang atau para tamu untuk di santap secara keseluruhan yang berisikan komposisi yang diatur dan telah disesuaikan dengan permainan warna yang di susun secara menarik agar dapat menambah nafsu makan ( Purawidjaja, 1995 ). Dengan penyajian makanan yang baik kepada tamu sehingga membuat tamu puas saat sedang akan menyantap makanan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh penulis maka penulis memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam hal penataan meja makan dari 10 responden yang diteliti sebanyak 47% menjawab ya dan 43% menjawab kadang-kadang, dari prosentase ini membuktikan bahwa penataan meja sudah cukup baik.
2. Tentang penataan dekorasi yang diteliti dari 10 responden sebanyak 84% menjawab ya dan 16% menjawab kadang-kadang, dari prosentase ini membuktikan bahwa penataan dekorasi sudah baik.
3. Untuk penyajian makanan dari 10 responden yang diteliti sebanyak 46% menjawab ya dan 27% menjawab kadang-kadang, dari prosentase ini membuktikan bahwa penyajian makanan sudah cukup baik.

### **Saran**

1. Mengadakan evaluasi ketepatan, kerapian, serta kecepatan dari staff waiter waitress sendiri.
2. Perlunya kepedulian untuk penataan meja makan dalam hal kelengkapan, kerapian, serta kebersihan agar lebih sering diteliti.
3. Untuk dekorasi dalam hal pot bunga ataupun lampion agar diperhatikan kebersihannya untuk di dusting dari kotoran berdebu.
4. Perlunya keterampilan khusus dalam hal penyajian makanan yang harus dilatih secara langsung dan rutin oleh manager ataupun supervisor.

### **DAFTAR PUSAKA**

- Damayanti, Sumarlan, Aan. 1990. *Pengetahuan Dasar perhotelan*, Jakarta: CV.Reviri Ganda
- Et al, Engel. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Data publisher.
- Fujri, Emzul, dkk. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Data Publisher
- Gaspersz, Vinant. D. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Data Publisher.
- Goodmand, Raymond, Ir. 2002. *Food and Beverage Service Management*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan*. Jakarta: PT.Prehalindo.

Pendit, Nyoman S. 1998. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Purawidjaja. 1995. *Enam Prinsip Dasar Penyediaan Makan di Hotel, Restoran dan Jasaboga*. Jakarta: Erlangga.

Soekarno. 2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, Endar, Ir. BA dan Sulastiningsi, Sri Gnto Sori, BA. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Sukresno dan I. NR. Pendit. 1998. *Petunjuk Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Utomo, Deni S. 2000. *Manajemen Perhotelan dan Kepariwisataaan*, Jakarta: CV. Reviri Ganda.

W.A. Marsum. 2001. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.

Wardoyo, Mangku, Sugiarto.2003. *Metodologi Dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama