

**PENGELOLAAN KARYAWAN PRAMUSAJI PADA SPICE
RESTAURANT MAYANG SARI BEACH RESORT BINTAN
KEPULAUAN RIAU**

Oleh : Afriris Melfrida Sinaga

Email : afriris_m@yahoo.co.id

Pembimbing : Andi M.Rifiyan Arief, S.ST.Par

Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Pariwisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengelolaan karyawan pramusaji spice restaurant mayang sari beach resort bintang kepulauan riau;(2) upaya management dalam meningkatkan pengelolaan karyawan pramusaji spice restaurant mayang sari beach resort bintang kepulauan riau. Desain penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah informan kunci dan informan tambahan. Informan kunci yaitu, Human Resources Department (HRD) dan informan tambahan yaitu karyawan pramusaji spice restaurant mayang sari beach resort bintang kepulauan riau. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, wawancara mendalam dan studi dokumen dengan menggunakan teori Miles dan Huberman (1992) sebagai konsep.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan karyawan pramusaji spice restaurant belum terlaksana dengan baik. karena pengelolaan pramusaji kurang efisien.Upaya management dalam meningkatkan pengelolaan karyawan pramusaji pada spice restaurant mayang sari beach resort bintang kepulauan riau belum sesuai dengan planning, organizing, actuating, dan controlling. Hal ini dikarenakan pihak management tidak mengetahui kemampuan karyawan pramusaji.

Kata Kunci : Manajemen, Waiters, Restaurant, Bintan

**MANAGEMENT OF WAITERS AT SPICE RESTAURANT MAYANG SARI
BEACH RESORT BINTAN KEPULAUAN RIAU**

By: Afriris Melfrida Sinaga
E-mail : afriris_m@yahoo.co.id
Counsellor : Andi M. Rifiyan Arief,S.ST.Par

*Department of Administrative Sciences Travel Agent Studies Program
Faculty of Social and Political an Political Science
University of Riau*

ABSTRACT

The research aims to know : (1) Management of waiters at spice restaurant Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau; (2) Management efforts to improve the Management of Waiters at Spice Restaurant Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau. Research design using descriptive qualitative. Research subjects use key informant and additional informant. The jey infromant is head of human resources department (HRD) and additional informant is waiters at spice restaurant. The data collection technique used observation, documentation, interviews and documents. Studies using the theory of Miles and Huberman (1992) as a concept.

The results of this researchs indicate that the management of waiter not efficient. Management efforts to improve the management of waiters at spice restaurant not accordance with the planning, organizing, actuating and controlling. This happens because the management does not know the abolity of the waiters.

Keywors : Management, Waiters, Restaurant, Bintan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

World Tourism Organization mengatakan perkembangan pariwisata di dunia telah mengalami berbagai perubahan baik dari segi bentuk dan sifat kegiatan pariwisata serta menjadikannya sebagai salah satu industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dan mengaktifkan sektor lain di negara penerima wisatawan. Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, pariwisata juga cukup berperan penting dalam hal kesempatan kerja dengan melihat perkembangan dunia pariwisata yang akan semakin berkembang dimasa mendatang.

Food and Beverage Department ini kemudian di bagi menjadi 2 bagian yaitu *food and beverage product* dan *food beverage services*. *Food and beverage product* merupakan bagian yang bertugas dalam proses pembuatan makanan sedangkan *food and beverage service* merupakan bagian yang bertugas dalam proses menyajikan makanan kepada tamu. Di dalam *food and beverage service* terdapat didalamnya orang yang berperan dalam penyajian langsung kepada tamu, yang disebut dengan Pramusaji. Pramusaji merupakan orang pertama yang berhadapan langsung dengan tamu dalam penyajian makanan.

Dengan banyaknya tamu yang datang ke restoran tersebut membuat pelayanan para pramusaji tidak maksimal melainkan membuat tamu *complaint* yaitu :

1. Tidak tepat dalam menyajikan makanan dan minuman
2. Lambat dalam memberikan pesanan tamu
3. Lama dalam taking order

4. Lambat dalam pelayanan.

Dengan hal tersebut maka di perlukan suatu pengelolaan karyawan atau yang biasa disebut dengan pengelolaan sumber daya manusia agar operasional di pada *Food And Beverage Service* berjalan dengan baik dan lancar dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia menurut Edwin B. Flippo (1984) menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan atau sasaran perorangan, organisasi, dan masyarakat.

Dalam mengelola karyawan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan awal oleh pihak hotel maka Standar Operasioanal di perlukan sebagai pedoman untuk melaksanakan tugasnya dalam melayani para tamu yang datang ke Spice Restaurant. Berikut adalah SOP Pelayanan di *Food and Beverage Service* Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau.

Namun yang terjadi dilapangan, penulis melihat adanya kekurangan dalam pengelolaan karyawan pramusaji dalam operasinalnya dikarenakan jumlah karyawan yang sedikit yaitu hanya berjumlah 7 orang pramusaji, namun melayani banyak tamu yang datang ke restoran tersebut. Maka dalam hal ini di perlukan suatu pengelolaan yang terorganisir dan dilaksanakan dengan baik dan berkelanjutan.

Maka dilihat dari fenomena yang ada peneliti khawatir bila hal

ini dibiarkan terjadi dapat mengakibatkan ketidak maksimal pelayanan yang diberikan oleh pramusaji dalam operasional spice restaurant, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini sebagai judul tentang **“Pengelolaan Karyawan Pramusaji Pada Spice Restaurant Mayang Sari Beach Resort Bintang Kepulauan Riau”**

Tujuan Penelitian :

1. Bagaimana pengelolaan karyawan pramusaji pada Spice Restaurant Mayang Sari Beach Resort Bintang Kepulauan Riau?
2. Apa upaya manajemen dalam meningkatkan pengelolaan karyawan pramusaji pada Spice Restaurant Mayang Sari Beach Resort Bintang Kepulauan Riau?

TINJAUAN PUSTAKA

Didalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik tahun 2009 oleh **Ambar Teguh Sulistiyani Rosidah** adalah sebagi berikut :

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dalam pengadaan merupakan aktivitas yang mengintegrasikan antara fungsi umum menejemen dengan fungsi khusus MSDM, merupakan sebuah proses menyusun sebuah rencana pengadaan, yang mencakup analisis kebutuhan SDM, yang memenuhi standar kualifikasi minimal dan dalam batasan jumlah (kuantitas) yang dibutuhkan. Rencana tersebut menuangkan tuntutan kebutuhan yang jelas mulai dari beban kerja, keterampilan, keahlian dan pengalaman kerja.

2. Pengorganisasian (*Organization*)

Pengorganisasian dalam pengadaan SDM yaitu proses penyelenggaraan, rekrutmen, seleksi serta tata kelola. Pengorganisasian pengadaan dalam hal ini hendaknya didahului dengan suatu perumusan tujuan pengadaan secara jelas, kemudian diikuti dengan pembentukan organisasi pengadaan. Pada prinsipnya setiap pengadaan pegawai, jasa maupun barang, diperlukan sebuah tata kelola yang bertanggung jawab dan bertanggung gugat atas segala sesuatu aktivitas didalamnya. Dalam pengadaan SDM maka yang dimaksud pengorganisasian pengadaan adalah mencakup aktivitas pembentukan kepanitiaan, yang dilengkapi dengan tim penguji atau penilai dengan menempatkan petugas-petugas yang kompeten, yang akan bertindak sebagai organisasi kecil untuk penyelenggaraan proses pengadaan SDM, mulai dari pengumuman, rekrutmen, seleksi dan penempatan. Disamping itu pengorganisasian pengadaan SDM di dalam konteks ini dapat dimaknai sebagai proses penyelenggaraan, dan pengelolaan tata laksana dalam mempersiapkan, mengumumkan, melaksanakan pendaftaran, seleksi administrasi maupun penyelenggaraan testing yang diperlukan, menentukan calon yang diterima hingga pemanggilan untuk penempatannya. Pengorganisasian pengadaan sangat penting dan memiliki fungsi strategis, karena ini merupakan pintu masuk untuk memperoleh pegawai yang memenuhi kebutuhan kuantitas dan kualitas.

3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan dalam pengadaan adalah aktivitas untuk menentukan haluan kerja baik secara umum maupun

teknis termasuk memberikan saran, nasihat, pandangan-pandangan serta melakukan *briefing* agar dalam persiapan dan pelaksanaan pengadaan SDM tidak mengalami kesulitan dan apabila menghadapi hambatan-hambatan maka dapat segera melakukan antisipasi maupun menemukan solusi.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dalam pengadaan yaitu aktivitas untuk mengendalikan, memonitor dari persiapan, pengambilan keputusan dengan berpedoman pada rencana pengadaan yang telah ditetapkan, sehingga proses maupun kebijakan-kebijakan yang diambil selama pengadaan SDM terjaga kesesuaiannya dengan rencana. Pengawasan dalam pengadaan SDM juga merupakan sebuah aktivitas menemukan

kekurangan, ketidaksesuaian dan penyimpangan, namun bukan merupakan upaya untuk menjatuhkan, melainkan untuk memelihara agar rencana pengadaan SDM dapat terwujud sesuai dengan ketentuan. Jika menemukan masalah-masalah tersebut segera mengambil langkah perbaikan.

Menurut **Wahyunugroho (1992:20)** dalam bukunya tentang Mutu Pelayanan yang diberikan pramusaji dalam melayani tamu terdapat tiga kategori, yaitu:

1) **Kecepatan**

- Seorang pramusaji dalam *handle* kerja hendaknya betul-betul menguasai menu dan pramusaji harus mengetahui apa yang dibutuhkan dalam persiapan tamu, seperti : menyiapkan kebutuhan peralatan, cara pelayanan dan *meng-clear-up* dan pramusaji harus mengetahui kebutuhan apa yang selanjutnya dibutuhkan.

- Seorang pramusaji harus selalu ingat berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan makanan.

2) **Ketepatan**

Melayani tamu tepat pada waktunya, itulah salah satu guna komunikasi yang baik antara pramusaji dengan juru masak.

3) **Kepuasan**

- Dalam memberikan kepuasan, pramusaji benar-benar harus mengetahui keinginan tamu sehingga tamu diperhatikan.

- Seorang pramusaji harus bisa menerangkan cara pembuatan menu tersebut, jika tamu ingin mengetahui bagaimana cara pembuatannya.

Faktor lain yang harus diperhatikan untuk menjaga kelangsungan usaha restoran yang berkesinambungan adalah faktor 7 G's, yaitu :

- a) *Good Location* (Lokasi yang strategis dan sangat akses.)
- b) *Good Parking Facilities* (Lokasi parkir Luas dan aman.)
- c) *Good Atmosphere* (Lokasi nyaman dan menyenangkan.)
- d) *Good Reputation* (Memiliki nama baik dan tenar.)
- e) *Good Food And Taste* (Makanan baik dan segar serta memiliki cita rasa yang enak.)
- f) *Good Service* (Adanya pelayanan yang profesional.)
- g) *Good Skilled of Service Personnel* (karyawan yang memiliki wawasan dan keterampilan yang tinggi, efisien dan efektif serta mandiri)

Selanjutnya di jelaskan oleh **United State Lodging Industry** bahwa, yang utama hotel terbagi menjadi tiga jenis yaitu :

1. *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak/lokasi nya ditengah kota dengan jenis tamu yang menginap

- sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis
2. *Residential Hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamar dan disewakan secara bulanan atau tahunan. *Residential Hotel* juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar.
 3. *Resort Hotel*, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif kualitatif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada hotel Nirwana Gardens Ressorst Hotel Bintang-Lagoi yang beralamatkan di Lot A1, A2, dan A3 yang berlokasi di Bintang Beach Internasional Resort (BBIR) Lagoi, daerah Teluk Sebung, Pulau Bintang Kepulauan Riau di Jalan Panglima Pantar, Lagoi, Bintang Ressorst dari bulan februari-juni 2017.

Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya, subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian atau orang yang memberikan keterangan kepada peneliti. Menurut hendarso dalam suyanto (2005 :

1. Informan kunci

Yaitu mereka yang mengetahui informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian yaitu : 1 orang Human Resources Manager Nirwana Resort Hotel Bintang Lagoi Kepulauan Riau.

2. Informan tambahan

Yaitu mereka yang dapat memberikan informasi tambahan walaupun tidak terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti yaitu: 1 orang orang Supervisor, 1 orang Senior Waiter/ess, dan 1 orang Junior Waiter/ess.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber bahan atau dokumen yang di kemukakan atau digambarkan sendiri oleh orang atau pihak yang hadir pada waktu kejadian yang di gambarkan tersebut berlangsung, sehingga mereka dapat dijadikan sebagai saksi (Arikunto, 2006:83). Data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan informan yaitu 1 Orang HRD Nirwana Gardens Resort, 1 Orang Senior Pramusaji Spice Restaurant, 1 Orang Junior Pramusaji Spice Restaurant.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber bahan kajian yang digambarkan oleh bukan orang yang ikut mengalami atau yang hadir pada waktu kejadian berlangsung (Arikunto 2006:83). Data yang penulis peroleh dan berkaitan dengan penelitian ini seperti sejarah Mayang Sari Beach Resort Bintang Lagoi Kepulauan Riau dan data pendukung lain seperti dokumen tertulis lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi, adalah tehknik pengumpulan data yang dilakukan

secara sistematis dan sengaja, yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan dan masalah-masalah yang diselidiki. Untuk mengetahui dengan jelas permasalahan yang ada, penulis melaksanakan pengamatan secara langsung ke *Department Food and beverage service* pada Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau.

2) Wawancara mendalam, dilakukan dengan informasi kunci yang diposisikan sebagai subjek pengetahuan praktis maupun teoritis dalam persoalan Nirwana dengan pihak-pihak tertentu secara terstruktur penelitian yaitu Human Resources Department, Restaurant Supervisor, Waiter/S Spice Restaurant Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau.

3) Studi dokumen dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber tertulis, media digital, dan media cetak, seperti ilmiah terkait, hasil penelitiannya yang relevan, dan mengumpulkan data dengan cara mengambil data dari catatan, administrasi pihak manajemen Nirwana Garden Resort Bintan-Lagoi Kepulauan Riau.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada konsep Miles & Huberman dalam Nasution S (1992:129) yaitu interaktif model yang mengklasifikasikan analisis dalam tiga langkah, adalah sebagai berikut :

- Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.
- Penyajian data, data ini tersusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan

adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk lazim digunakan pada data kualitatif terdahulu adalah dalam bentuk teks naratif. Terkait display data, peneliti menyajikannya dalam bentuk tabel.

- Penarikan kesimpulan (*verifikasi*), Dalam penelitian ini akan diungkap mengenai makna dari data yang dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentatife, kabur, dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beban kerja karyawan merupakan tanggung jawab seseorang atau sekelompok organisasi untuk menyelesaikan tugas-tugas dan pekerjaan dalam mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya. Beban kerja yang harus dijalankan para karyawan pramusaji sudah melebihi jam kerja yang telah ditentukan sebelumnya bahkan jam yang harus digunakan untuk istirahat sudah habis untuk melaksanakan pekerjaan-pekerjaan tersebut. Namun dengan kesibukan didalam rutinitas kerja yang harus dijalankan mengakibatkan karyawan lupa atau lalai untuk fokus pada prioritas dan pelayanan yang maksimal yang harus diberikan kepada para pengunjung spice restaurant.

Keterampilan pramusaji merupakan kemampuan seseorang terhadap suatu hal yang meliputi semua tugas-tugas kecakapan, sikap, nilai, dan kemengertian sebagai sesuatu yang penting untuk menunjang keberhasilannya didalam

penyelesaian tugas. Keterampilan yang dimiliki para karyawan pramusaji belum diterapkan sepenuhnya pada saat melayani tamu oleh karyawan pramusaji spice restaurant dikarenakan mereka lupa menerapkannya karena banyaknya kunjungan tamu yang datang pada spice restaurant dan mengakibatkan pengunjung restaurant selalu memberikan complain yang buruk terhadap pelayanan yang mereka terima.

Keahlian merupakan suatu kemampuan yang melakukan sesuatu terhadap sebuah pera dan kemampuan yang bisa dipindahkan dari suatu orang ke orang yang lainnya. Keahlian pramusaji belum dimiliki sepenuhnya dan belum maksimal menerapkan keahliannya pada saat melayani tamu spice restaurant, harapannya pihak management memberikan pelatihan, training ataupun magang di luar perusahaan bagi karyawan yang belum memiliki keahlian di bidang perhotelan khususnya food and beverage service guna meningkatkan pelayang yang memuaskan kepada tamu.

Pengalaman kerja merupakan pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu, pengalaman kerja karyawan pramusaji tidak mengerti dengan bidang perhotelan, sebaiknya pihak management harus mengelola karyawan pramusaji dengan secara efisien dan matang karena pengalaman kerja merupakan faktor pendukung utama dalam perekrutan karyawan.

Upaya Management Dalam Meningkatkan Pengelolaan

Karyawan Pramusaji Pada Spice Restaurant Mayang Sari Beach Resort Bintang Kepulauan Riau :

- Perencanaan (Planning)
- Pengorganisasian (Organizing)
- Pengarahan (Actuating)
- Pengawasan (Controlling)

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah penulis jabarkan terkait dengan Pengelolaan Karyawan Pramusaji Spice Restaurant Mayang Sari Beach Resort Bintang-Lagoi Kepulauan Riau, maka diambil kesimpulan dari hasil penelitian tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Pengelolaan karyawan pramusaji pada Spice restaurant mayang sari beach resort bintang-lagoi kepulauan riau yang dilakukan pihak management belum terlaksanakan dengan baik
2. Beban Kerja karyawan pramusaji spice restaurant belum sesuai dengan jumlah karyawan yang ada.
3. Keterampilan dan keterampilan yang dimiliki karyawan belum diterapkan pada saat melayani tamu yang datang pada spice restaurant.
4. Pengalaman kerja yang dimiliki karyawan pramusaji tidak dari bidang perhotelan khususnya di bagian food and beverage service.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis mencoba menyampaikan beberapa saran terkait dengan Pengelolaan Karyawan Pramusaji Spice Restaurant Mayang Sari Beach Resort Bintang-lagoi Kepulauan Riau

1. Diharapkan untuk pihak Human Resources Department untuk

- lebih memperhatikan serta melakukan pembenahan terhadap pengelolaan karyawan yang dilakukan selama ini sehingga kebutuhan perusahaan dapat tercapai.
2. Pihak management sebaiknya memberikan pelatihan-pelatihan yang berkelanjutan mengenai pelayanan pada pramusaji, agar pramusaji dapat memahami pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur dan dapat menerapkannya dengan baik. Pelatihan ini juga bertujuan untuk meningkatkan mutu seseorang pramusaji dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.
 3. Diharapkan kepada food and beverage manager untuk terus mengontrol dan mengawasi setiap kinerja karyawan pramusaji spice restaurant, agar dapat terlihat kegiatan apa saja yang sudah terlaksana dan berjalan dengan baik.
 4. Pramusaji diharapkan dapat menerapkan standar operasional prosedur pelayanan karena hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas hotel.
 5. Pramusaji harus dapat menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dengan cara tetap menjaga keterampilan yang dimiliki. Hal ini sangat penting mengingat seorang pramusaji berhubungan langsung dengan tamu. Untuk itu pramusaji harus dapat menjaga dan menerapkan keterampilan dan keahlian dengan baik agar dapat meningkatkan kualitas hotel serta memenuhi kebutuhan tamu.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi.** 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bradshaw, Michael H.** 1984. *Restaurant Employee*. New York; MC Graw Hill
- Bungin B.** 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta; Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Departemen Pendidikan Nasional.** 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga, Jakarta; Balai Pustaka
- Departemen Pendidikan Nasional.** 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Kelima, Jakarta; Balai Pustaka
- Marsum W.A.** Tanpa Tahun. *Kesehatan, Keselamatan, Pencegahan, Kecelakaan Kerja*
- Marsum W.A.** 1999. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi 2, Yogyakarta; Andi.
- Miles, B.B, dan A.M. Huberman,** 1992. *Analisa Data Kualitatif*, UI Press. Jakarta.
- Moleong, L.J.** 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moleong, Lexy.** 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mukono.** 2004. *Higiene Sanitasi Hotel dan Restoran*. Surabaya; Penerbit Airlangga Universty Press
- Rakhmat, Jalaluddin.** 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Siagian,** 1997, *Manajemen sumber daya manusia*. PT toko gunung agung. Jakarta.
- Sihite.**2003. *Bar*. Surabaya;SIC

- Soekresno & Pedit, IN.R.** 1990. Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sri Rejeki.** 2015. Sanitasi, Hygiene dan Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3)
- Sugiyono.** 2008. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Terry, G.** 2010. Dasar-dasar Management. Cetakan kesebelas. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Yoeti.** 1999. Pengelolaan Hotel Training. Bandung; Penerbit Alfabeta Bandung
- Yuliarsih, Widyati, Retno.** 2002. Higiene dan Sanitasi Umum Perhotelan, Jakarta; Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Zulganef.** 2008. Metode Penelitian Sosial dan Bisnis. Graha Ilmu. Yogyakarta.