

# PROSEDUR KERJA PRAMUSAJI *MOLECULE GASTRO BAR* DI HOTEL NOVOTEL PEKANBARU

Oleh : Suci Ananda Bowi

Pembimbing : Andi M. Rifiyan Arief

[suci.ananda0758@student.unri.ac.id](mailto:suci.ananda0758@student.unri.ac.id)

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata-Jurusan Umu Administrasi

Fakultas Umu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRACT

*Hotel Novotel Pekanbaru is one of the best four-star hotels in Pekanbaru with a strategic location. Has a bar called Molecule Gastro Bar which provides excellent beverage service, as evidenced by the small number of guest complaints against Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru compared to several other hotels. The implementation of these services is carried out by the waiter in accordance with the standards that have been applied. The standard is when before the bar is opened, the bar is opened and the bar is closed. The purpose of this study was to determine the implementation and the obstacles that occurred during the process of the waitress working procedure. This study uses a qualitative method with a descriptive approach to describe the actual situation by collecting information data directly from the field. The key informants of this research are FBM Novotel Pekanbaru, Restaurant Supervisor, Bar Supervisor, Bartender and Waitress. This study uses the technique of collecting observations, interviews and documentation. From the results of this study, it can be seen that the implementation of the bar waiter's work procedures has been running well in accordance with the SOPs that have been determined to be followed so that operations can run well.*

*Keywords: Implementation, SOP, Bar, service, waiter*

## ABSTRAK

Hotel Novotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel bintang empat terbaik di Pekanbaru dengan lokasi yang strategis. Memiliki Bar yang bernama Molecule Gastro Bar yang memberikan pelayanan minuman yang sangat baik, dibuktikan dengan sedikitnya jumlah komplain tamu terhadap Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru dibandingkan beberapa hotel lainnya. Pelaksanaan pelayanan tersebut dilakukan oleh pramusaji sesuai dengan standar yang telah diterapkan. Standar yang dilakukan adalah ketika sebelum bar dibuka, bar dibuka dan bar ditutup. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan dan kendala yang terjadi pada saat proses prosedur kerja pramusaji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data informasi langsung dari lapangan. Adapun key informan dari penelitian ini adalah FBM Novotel Pekanbaru, Restourant Supervisor, Bar Supervisor, Bartender dan Waitress. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui pelaksanaan prosedur kerja pramusaji bar sudah berjalan dengan baik sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan untuk diikuti agar operasional bisa berjalan dengan baik.

Kata kunci : Pelaksanaan, SOP, Bar, pelayanan, pramusaji

BAB 1  
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara dan berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara. Industri pariwisata memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan industri perhotelan, dan industri perhotelan merupakan salah satu aspek pendukung pengembangan pariwisata. Tentunya banyak wisatawan dari berbagai daerah dan kota akan berkunjung ke suatu destinasi wisata. Tentu saja, wisatawan membutuhkan tempat untuk beristirahat dan bermalam, dan di sinilah hotel berperan. Wisatawan yang berkunjung dan menginap di hotel disebut sebagai tamu hotel. Tidak hanya bisa menginap, para tamu juga bisa menikmati fasilitas dan layanan yang diberikan pihak hotel. Misalnya jasa pelayanan makanan di restoran dan pelayanan minuman. Tentunya fasilitas dan pelayanan restoran dan bar yang diberikan sesuai dengan peringkat bintang hotel itu sendiri.

**Tabel 1.2:**

**Tabel Data Kunjungan Tamu  
*Molecule Gastro Bar* Novotel  
Pekanbaru**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	2019	26.200 Tamu
2.	2020	23.308 Tamu
3.	2021	24.270 Tamu

*Sumber : Supervisor Molecule Gastro Bar, 2021.*

Pelayanan di dalam hotel, khususnya di bar, adalah suatu kegiatan yang mengusulkan sikap hangat dan ramah, yang membuat para tamu merasa lebih nyaman dan bahagia, sehingga para tamu akan kembali untuk menikmati pelayanan bar, karena telah memperoleh kesan yang baik dari bar dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Setiap pelayanan pada bar biasanya memiliki prosedur kerjanya tersendiri, prosedur kerja yang diterapkan tidak hanya dalam pelayanan saja, tetapi juga diterapkan dari mulai tamu datang hingga tamu meninggalkan bar.

**Tabel 1.3:**

**Data Jumlah Karyawan *Molecule Gastro Bar***

No	Posisi	Jumlah
1	Bartender	2
2	Pramusaji	2

*Sumber: Supervisor Molecule Gastro Bar 2021*

Berdasarkan tabel diatas, jumlah karyawan *Molecule Gastro Bar* adalah sebanyak empat orang. Dua orang Bartender dan dua orang pramusaji. Semua karyawan yang bekerja di *Molecule Gastro Bar* Novotel Pekanbaru harus mengikuti SOP yang berlaku, yaitu:

pelaksanaan kerja. Berikut data pembagian jam kerja (*shift*) yang diterapkan di *Molecule Gastro Bar*:

**Tabel 1.4:**  
**Data Pembagian Jam Kerja**  
**Pramusaji *Molecule***  
***Gastro* Bar Di Hotel Novotel**  
**Pekanbaru**

No	Shift	Jam Kerja
1	<i>Morning</i>	07.00 WIB – 15.00 WIB
2	<i>Evening</i>	15.00 WIB – 22.00 WIB

*Sumber: Pramusaji Molecule Gastro Bar Hotel Novotel Pekanbaru, 2021*

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti lebih dalam mengenai bagaimana terlaksananya prosedur kerja di *Molecule Gastro* Bar. Sehingga peneliti mengangkat judul “**Prosedur Kerja Pramusaji *Molecule Gastro* Bar di Hotel Novotel Pekanbaru**”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Kerja Pramusaji *Molecule Gastro* Bar di Hotel Novotel Pekanbaru?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam Prosedur Kerja Pramusaji *Molecule Gastro* Bar di Hotel Novotel Pekanbaru?

### 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya membahas mengenai Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji *Molecule Gastro* Bar di Hotel Novotel Pekanbaru mulai dari bar

dibuka, saat jam operasional, hingga bar tutup, hal ini bertujuan agar peneliti lebih fokus pada permasalahan yang diteliti.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Prosedur Kerja Pramusaji *Molecule Gastro* Bar di Hotel Novotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam Prosedur Kerja Pramusaji *Molecule Gastro* Bar di Hotel Novotel Pekanbaru.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat memberi wawasan yang lebih luas mengenai pelaksanaan prosedur kerja pramusaji *Molecule Gastro* bar di Hotel Novotel Pekanbaru serta menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di jurusan Ilmu Administrasi, prodi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau.
2. Bagi Akademis, sebagai bahan bacaan atau referensi bagi mahasiswa/i khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang membutuhkan informasi sesuai dengan penelitian yang terkait.
3. Bagi Hotel, diharapkan pihak hotel dapat mengambil hal positif dari kritik maupun saran penelitian ini serta dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan prosedur kerja serta hambatan apa saja yang dialami oleh para pramusaji *Molecule Gastro* Bar di Hotel Novotel Pekanbaru.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Pelaksanaan**

Menurut (Roni Angger Aditama, 2020), Pelaksanaan atau *Actuating* adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi..

### **2.2 Prosedur Kerja Pramusaji Bar**

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2020:163), agar pekerjaan yang ada di bar dapat berjalan dengan baik dan lancar, maka ada 3 tahapan yang akan dilakukan oleh pramusaji bar yaitu menyiapkan bar sebelum bar dibuka, pekerjaan saat bar dibuka, dan pekerjaan saat bar ditutup.

#### **2.2.1 Menyiapkan bar sebelum bar dibuka (*Bar Preparation*)**

- a. Membersihkan semua peralatan bar dan menempatkan pada tempatnya.
- b. Menyiapkan *Par stock* serta menyimpan minuman dengan *system FIFO*.
- c. Menyiapkan *bar display*  
*Bar display*
- d. Menyiapkan *Bartender Station*
- e. Menyiapkan *Bar Counter*  
*Bar counter*
- f. Menyiapkan *Bar Lounge/Bar Room*
- g. Menyiapkan segala *supplies* yang akan dipergunakan

### **2.3 Pengertian Pramusaji**

Menurut Marsum (2020:90) Pramusaji adalah karyawan / karyawan di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

Menurut F.Y Djoko Subroto (2003:9) Bar Waiter adalah petugas (orang) yang bertanggung jawab : membersihkan alat-alat bar, mempersiapkan bahan-bahan untuk garnis/hiasan minuman, membuat minuman, dan melayani para tamu.

### **2.4 Pengertian Bar**

Menurut ketentuan pasal 1 sub j. Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1979 dalam I Gede Agus Mertayasa (2020:140), dikemukakan bahwa bar adalah setiap usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menghadirkan makanan dan minuman keras dan minuman lainnya untuk umum ditempat usahanya.

I Gede Agus Mertayasa (2020) menyebutkan bahwa pada umumnya bar dikenal dua jenis, yaitu : *Public Bar (Front Bar)* dan *Service Bar (Dispense Bar)*.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut Albi Anggito dan Johan Setiawan (2018) Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu peneliti harus mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau *setting* sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Arti dalam penulisannya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka. Dalam penulisan laporan kualitatif berisi kutipan-kutipan data (fakta) yang diungkap dilapangan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan dalam laporannya.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Hotel Novotel Pekanbaru, di Jl. Riau No.59 Kampung Baru Senapelan

Pekanbaru, Riau, Indonesia (28154) Tel : +6276125599, Faks : (+62)76127789, Email : *reservation@novotel-pekanbaru.com*. Penulis melakukan penelitian dari mulai April 2021 hingga Desember 2021.

### 3.3 Jenis Data

#### 3.3.1 Data primer

#### 3.3.2. Data sekunder

### 3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam hal ini adalah orang yang diminta informasinya berkaitan dengan topik dan permasalahan penelitian, informasi yang diperoleh merupakan suatu fakta atau pendapat dari subjek yang akan dilakukan analisis oleh peneliti. Menurut Suharsimi Arikunto (2016), memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 3.5.1 Observasi

#### 3.5.2 Wawancara

#### 3.5.3 Dokumentasi

Teknik ini berkaitan dengan objek dan subjek penelitian melalui pencatatan dokumen di Hotel Novotel Pekanbaru.

### 3.6 Teknik Analisis Data

## BAB IV

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pekerjaan Sebelum Bar Buka

Setelah semua pekerjaan diatas telah selesai, ada beberapa standar operasional yang harus dikerjakan oleh pramusaji Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru, Berdasarkan Wawancara dengan Bar Supervisor Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru Mei 2021 yaitu :

Ada beberapa prosedur pekerjaan yang harus dilakukan oleh pramusaji bar, dari mulai sebelum bar dibuka, ketika bar beroperasi, hingga bar tutup. semua prosedur tersebut sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Novotel Pekanbaru. Prosedur Kerja pramusaji sebelum bar dibuka terbagi menjadi beberapa prosedur, yaitu :

#### 1. Setiap staff Molecule Gastro Bar wajib melakukan pengecekan.

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa area bar dan area bar teras harus dilakukan pengecekan dari mulai penerangan, kerapihan, hingga kebersihannya.

#### 2. Membersihkan semua peralatan bar dan menempatkannya pada tempatnya.

Dari hasil wawancara kepada kedua informan tersebut, disimpulkan bahwa pekerjaan yang pertama kali dilakukan sebelum bar dibuka yaitu memeriksa serta membersihkan area bar, kemudian meletakkan perlengkapan dan peralatan bar pada tempatnya.

#### 1. Menyiapkan par stock serta menyimpan minuman dengan sistem FIFO. Berdasarkan hasil wawancara

pada tanggal 20 Desember 2021 pukul 13.09

WIB kepada F&B Manager mengenai menyiapkan par stock serta menyimpan minuman dengan sistem FIFO, beliau menyampaikan bahwa:

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa par stock harus diperiksa persediaannya dalam sehari. Jumlah par stock yang disediakan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jika ada persediaan yang kurang, maka harus segera diorder ke store. Dan untuk menjaga kualitas, semua barang disimpan dengan menggunakan sistem FIFO.

## **2. Menyiapkan Bar Display**

Dari kedua petikan wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa ketika mempersiapkan Bar Display, kebersihan display harus diperhatikan. Dan penyusunan produk disusun dengan rapi dan menarik

## **3. Menyiapkan Bartender Station.**

Dari kedua petikan wawancara diatas disimpulkan bahwa mempersiapkan Bartender Station, harus lengkap dan rapi sehingga akan mempermudah ketika operasional bar berjalan.

## **4. Menyiapkan Bar Counter.**

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mempersiapkan Bar Counter harus dilakukan dengan standar. Dari mulai memberihkan harus dengan cloth serta chemical yang sesuai. Dan segala perlengkapan mixing yang dibutuhkan harus dilengkapi.

## **5. Menyiapkan Bar Room.**

Dari petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi perhatian utama dalam menyiapkan Bar Room adalah kebersihan dari furniture yang ada di dalamnya. Serta perlengkapan yang dibutuhkan diatas meja tamu harus dilengkapi.

## **6. Menyiapkan segala Supplies yang akan dipergunakan.**

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, semua Bar Supplies dipersiapkan dengan lengkap. apabila ada par stock supplies yang habis atau sedikit, maka akan langsung melakukan pengorderan ke store.

## **Pekerjaan saat Bar buka**

Ketika semua pekerjaan sebelum bar buka telah dilakukan, maka pramusaji akan memeriksa grooming dirinya. Mulai dari rambut, pakaian, sepatu, serta name tag yang digunakan harus sesuai dengan standar Novotel Pekanbaru. Dan harus terlihat rapi, bersih, serta wangi. Berdasarkan Wawancara dengan Bartender Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru Mei 2021, Adapun beberapa standar pekerjaan yang harus dilakukan pramusaji saat bar telah beroperasi, yaitu:

Ada beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh pramusaji bar ketika bar telah dibuka. Dimulai dari menyambut tamu hingga menyiapkan dan menyelesaikan pembayaran rekening tamu. Dan tentunya semua sesuai standar yang telah diterapkan di Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru.

### **1. Menyambut dan membantu tamu duduk secara sopan.**

Berdasarkan ketiga petikan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk menyambut tamu seorang pramusaji harus bersikap ramah serta selalu tersenyum kepada tamu. Agar tamu yang datang merasa senang atas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru.

### **2. Taking Order.**

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan taking order, pramusaji harus menguasai minuman apa saja yang ditawarkan pada Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru. Sehingga apabila ada tamu yang bertanya, dapat dijawab dengan baik.

### **3. Menyiapkan dan membuat minuman sesuai pesanan.**

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mempersiapkan dan membuat minuman, harus mengikuti standar dan pesanan

tamu. Agar ketika tamu menerima minuman tersebut merasa puas sehingga akan mendorong mereka untuk order kembali.

### **4. Menyajikan minuman dihadapan tamu.**

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa menyajikan minuman dihadapan tamu dilakukan dengan menggunakan tray dari sebelah kanan. Dan semua perlengkapan penunjang minuman dibawa bersamaan.

### **5. Mengambil**

Dari kedua petikan wawancara diatas,

dapat disimpulkan bahwa ketika tamu selesai menikmati pesannya maka pramusaji akan izin untuk mengambil peralatan yang kotor serta membersihkan sampah yang ada diatas meja.

### **6. Menyiapkan dan menyelesaikan pembayaran tamu.**

Berdasarkan kedua petikan wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam mempersiapkan pembayaran tamu harus diperhatikan apakah list pesanan sudah sesuai atau belum dengan pesanan yang telah tamu terima. Dan untuk pembayaran dapat dilakukan melalui uang tunai atau dengan kartu debit maupun kredit.

### **7. Bagaimana alur penerimaan pesanan dari outlet lain.**

Dari keempat petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pemesanan dari outlet lain itu dilakukan melalui telepon. Orderan dari outlet restoran maupun room service itu akan dijemput dan diantar oleh bartender atau pramusaji restoran yang laki-laki.

### **Pekerjaan pada saat Bar ditutup**

Tetapi jika sudah tidak ada lagi yang memesan, pramusaji akan langsung melakukan persiapan untuk menutup Bar, diawali dengan mematikan mesin kopi dan komputer yang telah digunakan selama jam operasional Bar berlangsung.

Adapun standar pekerjaan yang harus dilakukan oleh pramusaji ketika Molecule Gastro Bar ditutup Berdasarkan Wawancara dengan Bar Supevsisor Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru Mei 2021, yaitu:

### **1. Membuat rekap hasil penjualan.**

Berdasarkan kedua petikan wawancara diatas mengenai membuat rekap hasil penjualan dapat disimpulkan bahwa memberikan informasi kepada tamu bahwa bar akan ditutup dan menanyakan apakah masih ada yang ingin memesan minuman atau tidak. Lalu pramusaji akan membuat rekap penjualan hari itu, dan menu apa saja yang termasuk dalam kategori Top-10 of the day.

### **2. Membersihkan dan menyimpan kembali peralatan bar.**

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketika membersihkan dan menyimpan kembali peralatan bar semua harus dipastikan bersih dan rapi. Ketika pramusaji melakukan kesalahan maka Bar Supervisor akan memberi pengarahan agar kesalahan tersebut tidak terulang kembali.

### **3. Membuat catatan yang perlu untuk operasi berikutnya.**

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa semua catatan informasi penting dicatat di dalam log book. Agar staff yang bekerja pada shift selanjutnya dapat melakukan follow up.

### **4. Memeriksa peralatan dan perlengkapan bar, lampu, listrik, air.**

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan sebelum pramusaji meninggalkan bar. Bar harus dalam keadaan bersih dan semua peralatan serta perlengkapan bar harus diperiksa dan dimatikan agar tidak terjadi over cost.

### **5. Menutup dan mengunci bar.**

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketika semua pekerjaan telah dikerjakan semua, maka bar telah siap untuk ditutup dan dikunci. Dan selanjutnya kunci akan di serahkan kepada staff restoran yang masuk pada shift malam.

### **Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur kerja pramusaji**

#### **Molecule Gastro Bar.**

Berdasarkan Wawancara yang diatas penulis menyimpulkan terlihat adanya permasalahan dalam prosedur pelaksanaan standar operasional di Bar Moleculegastro Novotel Pekanbaru, berikut hambatan sesuai dengan standar operasional prosedur yang harus dilaksanakan.

#### **4Hambatan yang dihadapi sebelum bar dibuka**

Berdasarkan kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi ketika bar sebelum dibuka tidaklah banyak. Diantaranya yaitu tidak tersedianya bahan yang diorder ke store room membuat beberapa menu minuman menjadi soldout sehingga ketika operasional berjalan pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal. Tetapi semua dapat diatasi dengan cara tetap menawarkan menu minuman lainnya yang tersedia di Molecule Gastro Bar.

#### **Hambatan yang dihadapi ketika bar dibuka.**

Berdasarkan kedua petikan wawancara diatas, dapat di simpulkan bahwa kendala yang dihadapi ketika bar dibuka yaitu ketika tamu ramai, tetapi par stock bahan minuman telah habis terjual. Dan

untuk mengatasinya dilakukan transfer bahan dari outlet restoran. Namun jika direstoran juga tidak ada, maka minuman tersebut akan dikatakan soldout oleh pramusaji kepada tamu. Dan pramusaji akan menawarkan minuman lain yang masih tersedia secara sopan kepada tamu.

### **Hambatan yang dihadapi ketika bar ditutup**

Dari kedua petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketika bar akan ditutup masih terdapat kendala yang dihadapi. Yaitu tamu yang sedang mabuk dan tamu yang lama duduk di bar sehingga mengganggu kelancaran pekerjaan pramusaji ketika bar ditutup.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama, Roni Angger.2020. *Pengantar Manajemen:Teori dan Aplikasi*,Malang:AE Publishing.
- Albi Anggito, dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat : CV Jejak.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Astuti, An Ras Try.2019. *Manajemen Organisasi (Teori dan Kasus)*. Sulawesi Selatan: IAIN Parepare Nusantara Press.
- Atmodjo, M.W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : CV. Andi Offiset.
- Fathurrahman,dkk.2021.*Bunga Rampai,Fungsi Manajemen dalam Persepektif Quran dan Hadits*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mardawani. 2020. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta : Deepublish.
- Mertayasa, I Gede Agus.2020.*Food & Beverage Service Operational*.Yogyakarta:Andi.
- Moleong.2000.*Metodologi Penelitian Kualitatif*.Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Nurdiansyah,Haris, dan Robbi Saepul Rahman. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta:Diandra Kreatif.
- Soekresno, dan Pendit, N. S. 1998. *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soenarno, A. 1995. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Angkasa.
- Subroto, F.Y Djoko. 2003. *Food & Beverage And Table Setting*. Jakarta : Grasindo.
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadi.2017.*Dasar-Dasar Manajemen*.Bandung:Humaniora.
- WA, Marsum.2020.*Restoran dan Segala Permasalahannya*.Yogyakarta:Andi.