

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN EVENING COCKTAIL OLEH PRAMUSAJI  
GRAND CLUB LOUNGE RESTAURANT  
DI GRAND HYATT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Ade Rama Wijana Putra**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN EVENING COCKTAIL OLEH PRAMUSAJI  
GRAND CLUB LOUNGE RESTAURANT  
DI GRAND HYATT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Ade Rama Wijana Putra**

**NIM. 2115823183**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN EVENING COCKTAIL OLEH PRAMUSAJI GRAND CLUB LOUNGE RESTAURANT DI GRAND HYATT BALI**

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Ade Rama Wijana Putra**

**NIM. 2115823183**

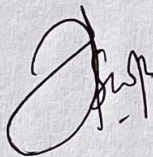
**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN EVENING COCKTAIL OLEH PRAMUSAJI GRAND CLUB LOUNGE RESTAURANT DI GRAND HYATT BALI

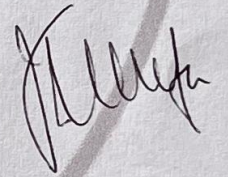
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 16 Agustus 2024

Pembimbing I,



**Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb**  
NIP. 197205072005012001

Pembimbing II,



**Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par**  
NIP. 199306082022032009

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

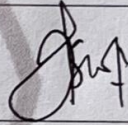
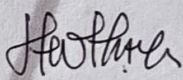
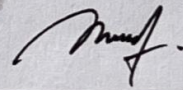


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 198409082008122004

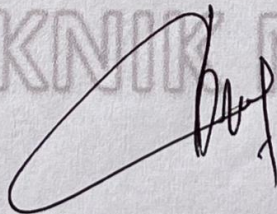
## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN EVENING COCKTAIL OLEH PRAMUSAJI GRAND CLUB LOUNGE RESTAURANT DI GRAND HYATT BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

|                | <b>Nama Tim Penguji</b>  | <b>Tanda Tangan</b>   |
|----------------|--|---|
| <b>Ketua</b>   | Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb<br>NIP. 197205072005012001            |    |
| <b>Anggota</b> | Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.<br>NIP. 1989122520220320007       |   |
| <b>Anggota</b> | I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par<br>NIP. 199402172022032006 |  |

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP. 199011112022032009

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA  
PRODI DIII PERHOTELAN**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

---

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gusti Ade Rama Wijana Putra  
NIM : 2115823183  
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN EVENING COCKTAIL OLEH PRAMUSAJI  
GRAND CLUB LOUNGE RESTAURANT  
DI GRAND HYATT BALI**

Memang benar bebas dari plagiasi. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



I Gusti Ade Rama Wijana Putra

NIM. 2115823183

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Pelayanan Evening Cocktail Oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant Di Grand Hyatt Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan Evening Cocktail oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant Grand Hyatt Bali serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Nyoman Pradnyana Bayu Trisna, selaku Training Manager/Human Resource Manager Grand Hyatt Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Grand Hyatt Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Wayan Urip Ariawan, selaku Grand Club Lounge Manager Grand Hyatt Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Bapak I Nyoman Sutrisna, selaku Assistant Manager Grand Club Lounge Grand Hyatt Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.



10. Seluruh staff Food Beverage Service yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Gusti Putu Wijana (Alm) dan Ibu Ni Ketut Sariyani selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

JURUSAN PARIWISATA  
Badung, Agustus 2024  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....                       | i    |
| <b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....                      | ii   |
| <b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR</b> ..... | iii  |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....            | iv   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....             | v    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....            | vi   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                            | vii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                | x    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                              | xii  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                             | xiii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                           | xiv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                         | 1    |
| A. Latar Belakang.....                                 | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                                | 4    |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                  | 4    |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....                   | 5    |
| E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....              | 7    |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....                     | 8    |
| A. Pengertian Hotel.....                               | 8    |
| B. Pengertian Food Beverage Department.....            | 12   |
| C. Pengertian Food Beverage Service.....               | 13   |
| D. Pengertian Restoran.....                            | 13   |
| E. Pengertian Pelayanan.....                           | 14   |
| F. Pengertian Pramusaji.....                           | 16   |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....          | 17   |
| A. Lokasi dan Sejarah Grand Hyatt Bali.....            | 17   |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Grand Hyatt Bali.....    | 20   |
| C. Struktur Organisasi Grand Hyatt Bali.....           | 25   |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>     | <b>29</b> |
| A. Penyajian Hasil Observasi.....           | 29        |
| B. Kendala Yang Dihadapi dan Solusinya..... | 37        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>        | <b>39</b> |
| A. Simpulan.....                            | 39        |
| B. Saran .....                              | 40        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                       |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                             |           |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Tipe Kamar Grand Hyatt Bali.....        | 20 |
| Tabel 3.2 Restoran dan Bar Grand Hyatt Bali ..... | 20 |
| Tabel 3.3 Venue Grand Hyatt Bali .....            | 21 |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3.1 Logo Grand Hyatt Bali.....                  | 17 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food and Beverage ..... | 26 |
| Gambar 4.1 Seragam Grand Club Lounge Restaurant.....   | 31 |
| Gambar 4.2 Set-up Table.....                           | 32 |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Fasilitas Grand Hyatt Bali

Lampiran II Struktur Organisasi Grand Hyatt Bali

Lampiran III Menu Cocktail Grand Club Lounge Restaurant



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Grand Hyatt Bali adalah salah satu hotel di Bali yang berlokasi di kawasan Nusa Dua, Grand Hyatt Bali dibangun dengan konsep " Istana Air di Pantai Timur Bali" dengan total area 17 hektar. Grand Hyatt Bali adalah milik dari PT. Wynnecor Bali, yang didirikan pada tahun 1973 (yang juga memiliki satu properti lagi di Bali yaitu Hyatt Regency Sanur), berada di bawah PT. Jakarta Setiabudi Internasional, Tbk. Grand Hyatt Bali telah beroperasi sejak 10 Juli 1991. Grand Hyatt Bali dibuka sebagai resor terbesar di Kawasan Pariwisata Nusa Dua yang dikelola oleh *Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC)* dan satu-satunya resor di Nusa Dua yang memiliki panjang pantai 650m.

Grand Hyatt Bali dibangun menjadi beberapa bagian yang terdiri dari empat villa yaitu, *North Village, East Village, South Village, dan West Village* yang dikelilingi kebun bernuansa Bali dan kolam dengan bunga teratai. Grand Hyatt Bali menawarkan berbagai pengalaman menarik dan menyenangkan untuk para tamu yang ingin menginap. Lebih dari 30 tahun Grand Hyatt Bali berdiri, selalu tetap konsisten mempertahankan kualitas yang diberikan kepada tamu yang menginap. Adapun beberapa *department* yang terdapat di Grand Hyatt Bali yaitu, Human Resources Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food Beverage Department, Engineering

Department, Room Division Department, Sale & Marketing Department, Finance Department.

*Food and Beverage* merupakan *department* yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang terdapat di sebuah hotel. Menjadi salah satu *department* penyumbang *revenue* terbanyak selain dari penjualan kamar, seseorang yang bekerja di *department* ini memiliki tanggung jawab untuk menyebarkan segala informasi, utamanya mengenai *product knowledge* seperti makanan dan minuman yang dijual di restoran-restoran yang ada di Grand Hyatt Bali. Adapun bagian-bagian dalam *Food and Beverages Department* di Grand Hyatt Bali yaitu *Food and Beverages Service* dan *Food and Beverages Product*.

*Food Beverage Service* merupakan suatu departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang terdapat di sebuah hotel. Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, di Grand Hyatt Bali, tamu yang menginap di kamar yang memiliki *club access* akan mendapatkan *benefit* yang sangat banyak, tamu yang menginap di kamar yang memiliki *club access* akan mendapatkan *access* langsung menuju *Grand Club Lounge Grand Hyatt Bali*, dan tamu bisa melakukan *breakfast* sampai *evening cocktail* secara gratis selama tamu menginap. Untuk harga kamar yang langsung *include*



dengan *club access* yaitu Rp 4.000.000,00/malam, dan untuk tamu yang tidak memiliki *club access* masih bisa untuk menikmati *breakfast* dan *evening cocktail* tapi, dikenakan biaya sebesar Rp 350.000,00++ untuk orang dewasa dan Rp 200.000,00++ untuk anak-anak. Tamu yang memiliki *club access* bukan hanya dapat menikmati minuman saja, tetapi tamu dapat juga menikmati makanan yang dihidangkan baik itu pada saat *breakfast* dan *evening cocktail*. Tamu yang memiliki *club access* biasanya adalah tamu-tamu VIP, VVIP, dan member kelas atas Grand Hyatt Bali.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunkana Tugas Akhir lain berjudul Prosedur Pelayanan Tamu Menikmati Hidangan oleh Waiter/ss pada Rock Bar di Ayana Resort & Spa Bali oleh Aji Agung Trisno (2015) serta Prosedur Pelayanan Minuman Happy Hours oleh Bar Waiterss pada Loby Bar di Melia Bali Hotel Villas and Spa Resort (2015) yang dimana kedua tugas akhir memiliki kesamaan utamanya dalam proses pelayanan kepada tamu. Sedangkan untuk perbedaannya adalah kedua Tugas Akhir tersebut menjelaskan bahwa tamu luar hotel dapat menikmati hidangan makanan dan minuman di restoran tersebut, berbeda dengan *Evening Cocktail* yang dimana pelayanannya hanya untuk tamu yang memiliki *club access* saja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas bagaimana pelayanan *evening cocktail* dengan judul “Pelayanan Evening Cocktail oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant di Grand Hyatt Bali”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat pada Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Evening Cocktail oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant di Grand Hyatt Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam memberikan Pelayanan Evening Cocktail oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant di Grand Hyatt Bali?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan Evening Cocktail oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant Grand Hyatt Bali adalah sebagai berikut:

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Evening Cocktail oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant Grand Hyatt Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam menanganinya pelayanan Evening Cocktail dan bagaimana cara menanganinya

## 2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

### 1. Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- b. Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani pelayanan Evening Cocktail oleh seorang pramusaji

### 2. Politeknik Negeri Bali

- a. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir oleh mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

### 3. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan Evening Cocktail oleh seorang pramusaji.

## **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses Pelayanan

Evening Cocktail oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant Grand Hyatt Bali.

- b. Metode Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung dengan Manager Grand Club Lounge, Assistant Manager Grand Club Lounge, Staff Grand Club Lounge Grand Hyatt Bali.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti: Buku, jurnal kepariwisataan, dan *electronic book*.

## 2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah penggabungan antara metode formal dan informal sebagai berikut:

### a. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penyusunan Tugas

Akhir ini adalah Metode Deskriptif. Metode Deskriptif ini merupakan jenis metode analisis data dengan teknik pemaparan yaitu dengan cara

menjelaskan dan memaparkan data-data dan informasi pada saat melakukan praktik kerja lapangan.

### b. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Akhir

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan Metode Formal dan Informal untuk menyajikan hasil akhir penulisan. Metode Informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata

biasa. Metode Formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti tabel, foto, dan lainnya.

### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

#### 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai Pelayanan Evening Cocktail oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant Grand Hyatt Bali dan disebutkan satu per satu.

#### 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel, dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

#### 4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan hasil observasi kegiatan yang meliputi tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Serta kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan kegiatan beserta solusinya.

#### 5. Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan simpulan dari segala kegiatan serta saran yang dapat diberikan kepada hotel.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Evening Cocktail oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant di Grand Hyatt Bali memiliki tiga tahapan pelaksanaan yang harus diikuti yaitu:

##### **1. Tahap Persiapan**

Tahap persiapan dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan area kerja. Dalam tahap persiapan seorang pramusaji harus memperhatikan kebersihan diri dari ujung rambut hingga ujung kaki, sedangkan tahap area kerja terdapat beberapa hal yang harus dikerjakan, antara lain: *set-up table*, menata menu *cocktail*, mempersiapkan *plasmate*, melipat *cocktail napkin* dan mempersiapkan *fork and knife*.

##### **2. Tahap Pelaksanaan**

Tahap pelaksanaan terdiri dari: *Welcoming The Guest, Seating The Guest, Presenting Beverages Menu, Taking Beverages Order, Repeating Beverages Order, Serving Beverages, Check Quality, Clearing Up, Bid Farewell To The Guest*.

### 3. Tahap Akhir

Tahap Akhir merupakan tahap kegiatan menutup restoran, ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh seorang pramusaji pada tahap kegiatan menutup restoran, yaitu: melakukan *clear up*, merapikan meja, melakukan *polishing*, mengumpulkan *napkin* dan mematikan lampu.

## B. Saran

Setelah menjalani praktek kerja lapangan serta mencari data dan melihat tentang proses Pelayanan Evening Cocktail Oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant Di Grand Hyatt Bali banyak mendapatkan pengalaman di bidang *Food Beverage Service*. Penulis dapat melihat hal yang perlu di tingkatkan dan di perbaiki lagi. Penulis dapat memberikan saran terhadap pihak restoran, antara lain:

1. Sebaiknya pramusaji mendapatkan pelatihan bahasa asing lainnya seperti jepang dan bahasa asing lainnya secara bertahap sehingga dapat melancarkan pelayanan dan komunikasi antara pramusaji dengan tamu
2. Cara mengatasi tamu yang terlalu lama menunggu pesanan adalah dengan menerapkan sistem reservasi bagi tamu yang ingin menikmati *evening cocktail* di Grand Club Lounge Restaurant. Dengan menerapkan sistem reservasi, pramusaji tidak kewalahan untuk menghadapi tamu pada saat tingkat hunian sedang tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo ,2016:1-2, Yogyakarta: Restaurant dan pelayanan. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Kanedi,Indra. dkk. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkata Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. Jurnal Pseudocode.Vol. 4. No. 1. Bengkulu: Universitas Bengkulu
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2018. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT INDEKS
- Marsum ,2016:90. Restoran dan Segala Permasalahannya.
- Martino, I Wayan, 2019. *Pelayanan Room Service Oleh Waiter*. Jimbaran: Tugas Akhir Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Tumpuan, A. (2021). Penerapan sistem menu engineering dalam upaya peningkatan kualitas menu di restoran bintang inti executive village clubhouse. Jurnal Pariwisata Terapan, 5(1), 60-73.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta: Deepublish
- Windyarti, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap DiHotel The 1o1 Jakarta Sedayu Darmawangsa (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Wiranata, R. R., Soewarno, N., & Riany, M. (2019). Ta: Implementasi Konsep International Style Pada Hotel Bintang Empat DiKawasan Sudirman Bandung (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung).