

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN COCKTAIL HOUR OLEH WAITER/SS
DI CLUB LOUNGE
THE CLUB BY THE LEGIAN SEMINYAK BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Putri Janawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024
TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN COCKTAIL HOUR OLEH WAITER/SS
DI CLUB LOUNGE
THE CLUB BY THE LEGIAN SEMINYAK BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Putri Janawati
NIM. 2115823076**

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

**PELAYANAN COCKTAIL HOUR OLEH WAITER/SS
DI CLUB LOUNGE
THE CLUB BY THE LEGIAN SEMINYAK BALI**

**Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Putri Janawati
NIM. 2115823076**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN COCKTAIL HOUR OLEH WAITER/SS DI CLUB LOUNGE THE CLUB BY THE LEGIAN SEMINYAK BALI

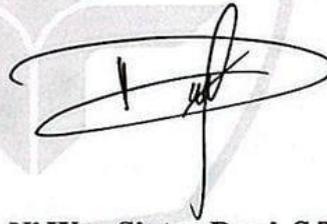
Tugas Akhir ini telah disetujui
oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali pada Senin, 19 Agustus 2024

Pembimbing I,



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP. 196210061990102001

Pembimbing II,



Ni Wyn Sintya Dewi, S.Tr.Par., M. Tr.Par
NIK. 202111014

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

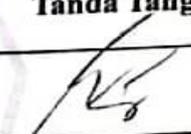
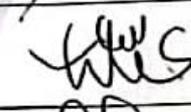
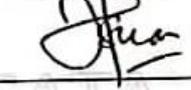


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par., M.Par
NIP. 19840908200822004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN COCKTAIL HOUR OLEH WAITER/SS DI CLUB LOUNGE THE CLUB BY THE LEGIAN SEMINYAK BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
Politeknik Negeri Bali pada Senin, 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Made Ruki, M.Par NIP. 196210061990102001	
Anggota	Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si NIP. 199204222022032011	
Anggota	Made Suardani, S.Pd. M.Par NIP. 197303122002122002	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009



**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

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Putri Janawati
NIM : 2115823076
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN COCKTAIL HOUR OLEH WAITRESS
DI CLUB LOUNGE THE CLUB BY THE LEGIAN SEMINYAK 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, 13 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Putri Janawati
Ni Kadek Putri Janawati

NIM. 2115823076

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan *Cocktail Hour* oleh *Waiter/ss* di Club Lounge The Club by The Legian Seminyak Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan pada saat cocktail hour di The Club by The Legian Seminyak Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris 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 Koordinator Prodi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Made Ruki, M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Tr Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bantuan, saran, ide serta bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Sang Putu Ediarta *Director Food and Beverage* dan Ibu Devy Angguningtyas Maharany selaku *Club Manager*
9. Seluruh Staff The Legian Seminyak Bali dan The Club by The Legian Seminyak Bali khususnya pada departemen *Food and Beverage Service* yang memberikan informasi untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak I Nengah Sudiasta dan Ibu Ni Made Sumiati kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
11. Keluarga dan teman – teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah membantu, mendukung, dan memotivasi penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.

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 guna menambah ilmu pengetahuan



Badung, Agustus 2024

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	7
D. Metode Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Pengertian Hotel	11
B. Pengertian Villa	13
C. Pengertian Food and Beverage Department	14
D. Pengertian Waiter/s	15
E. Pengertian Pelayanan	16
F. Pengertian Minuman	16
G. Pengertian Cocktail	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
A. Lokasi dan Sejarah The Club by The Legian Seminyak Bali.....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Club by The Legian Seminyak Bali.....	25
C. Struktur Organisasi The Club by The Legian Seminyak Bali	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Penyajian Hasil Observasi	43
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	54
BAB V PENUTUP	11
A. Simpulan.....	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar Hotel The Legian Seminyak Bali	23
Tabel 3.2 Jenis Villa The Club by The Legian Seminyak Bali	23
Tabel 3.3 Jenis Restoran dan Bar The Legian Seminyak Bali	24



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Club by The Legian Seminyak Bali.....	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Service The Legian Seminyak, Bali	42
Gambar 3.3 Struktur Organisasi The Club by The Legian Seminyak, Bali	43
Gambar 4.1 Seragam The Legian Seminyak Bali	44
Gambar 4.2 Absensi The Club by The Legian Seminyak Bali.....	45
Gambar 4.3 Memeriksa mesin coffe	46
Gambar 4.4 Mengelap gelas	47
Gambar 4.5 Mengambil cassava chips	47
Gambar 4.6 Menu Cocktail Hour	50
Gambar 4.7 Minuman Cocktail Hour.....	51
Gambar 4.8 Canape Cocktail Hour	52
Gambar 4.9 Membersihkan meja	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jenis Kamar The Legian Seminyak Bali

Lampiran 2: Jenis Villa The Club by The Legian Seminyak Bali

Lampiran 3: Jenis Restoran dan Bar The Legian Seminyak Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Legian Seminyak Bali merupakan salah satu sarana akomodasi yaitu hotel berbintang lima yang terkenal berlokasi di tempat strategis, memiliki ciri khas budaya yang autentik serta desain uniknya yang di desain oleh desainer internasional paling terkenal di Indonesia bernama Jaya Ibrahim. The Legian Seminyak Bali memiliki 67 kamar dengan pemandangan laut dan teras atau balkoni luar ruangan yang menghadap ke hamparan terbaik Pantai Seminyak. The Legian Seminyak Bali juga memiliki villa yang bernama The Club by The Legian Seminyak Bali yang beroperasi pada bulan maret 2002 di atas tanah seluas 2.650 m² dengan manajemen yang sama dengan The Legian Seminyak Bali.

The Club by The Legian Seminyak Bali memiliki total 14 buah villa, dengan berbagai tipe yaitu *One Bedroom Pool Villa*, *Two Bedroom Joglo Pool Villa*, *Two Bedroom Maisonette Pool Villa* dan *Three Bedroom Pool Villa*. The Club by The Legian Seminyak Bali memiliki sebuah keistimewaan bagi tamu yang menginap di villa ini dibandingkan dengan tamu yang menginap di The Legian Seminyak Bali karena tamu yang menginap di The Club by The Legian Seminyak Bali bisa mendapatkan sebuah keistimewaan yang dibantu oleh beberapa departemen seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Security* dan

Food and Beverage Departement sehingga tamu dapat menikmati hari liburan dengan aman dan nyaman.

Food and Beverage Department merupakan departemen dalam suatu hotel yang memberikan pelayanan makanan dan minuman demi tercapainya kepuasan pelanggan. *Food and Beverage* dibagi menjadi tiga divisi yaitu, *Food and Beverage Service*, *Food and Beverage Production* dan *Steward*, *Food and Beverage Department* dipimpin oleh seorang *Food and Beverage Director* yang memberi pengawasan langsung terhadap bawahannya yaitu *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Service memegang peranan penting dalam operasional pelayanan dan meningkatkan reputasi hotel, restoran dan bar karena mereka adalah salah satu departemen yang langsung berhadapan dengan tamu dengan memberikan jasa pelayanan dan menyajikan makanan serta minuman yang dikelola secara komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta memperoleh keuntungan secara finansial. *Food and Beverage Service* terdapat berbagai jenis seperti *waiter/ss*, *Room Service*, *Bar*, *Restoran*, *Banquet* dan *Steward*.

Waiter/ss merupakan seseorang yang memberikan pelayanan makanan dan minuman saat tamu berkunjung ke sebuah restoran dan bar. Seorang *waiter/ss* harus memiliki berbagai keterampilan dan kemampuan seperti kemampuan dalam menghafal menu dan minuman, mengetahui alergi dan kebutuhan diet tamu, memiliki teknik *Upselling*

dan *Cros-selling*, menjaga kebersihan meja dan area kerja, menyelesaikan masalah secara cepat dan efisien. Proses Pelayanan yang diberikan pada saat *cocktail hour* di The Club by The Legian Seminyak Bali adalah pelayanan yang tepat dan efisien seperti menyambut kedatangan tamu dengan ramah dan senyuman yang tulus sehingga tamu merasa dihargai, mempersilahkan tamu untuk duduk, menyajikan air untuk tamu, memberikan buku daftar menu untuk *cocktail hour* pada tamu, melakukan *taking order* mengenai minuman yang dipilih tamu baik itu *cocktail, mocktail, beer* maupun *wine*, menyajikan minuman yang dipesan tamu serta menyajikan *canape, mix nuted* dan *grissini stick* sesuai dengan standar yang berlaku pada The Club by The Legian Seminyak Bali, menawarkan bantuan apabila tamu ingin menambah minuman maupun makanan bisa langsung memanggil *waiter/ss* lalu mengucapkan selamat tinggal apabila tamu sudah selesai menikmati minuman serta makanan. The Club by The Legian Seminyak Bali memiliki keistimewaan karena tamu yang menginap bisa menikmati berbagai fasilitas yang disediakan yang disebut dengan *Club Benefits*.

Club Benefits merupakan fasilitas khusus yang didapatkan tamu saat menginap di The Club by The Legian Seminyak Bali keuntungan yang di dapatkan diantaranya *Transfer in and out* ke bandara dengan mobil hotel, *Transfer in and out* ke area seminyak dengan mobil hotel mulai dari pukul 08.00 sampai dengan 23.00 WITA, *Welcome drink* yang menyegarkan yang dibuat dari bahan *Wellness Garden* kami, *Breakfast*

dengan berbagai pilihan yang bisa disajikan di villa, *Club Lounge* dan di *The Restaurant* di The Legian Seminyak Bali, Layanan *laundry*, mendapatkan akses penuh ke *Wellness* by The Legian Seminyak, Bar pribadi yang didalamnya terdapat minuman beralkohol seperti *gin, vodka dan rum* serta kopi dan teh, *Afternoon Tea* dari pukul 15.00 sampai dengan 16.30 WITA, *Cocktail Hour* dan *Canape* dari pukul 16.00 sampai dengan 20.00 WITA, buah segar yang disusun setiap hari di villa dan layanan pelayan pribadi (butler).

Cocktail Hour merupakan salah satu fasilitas yang menawarkan berbagai pilihan minuman seperti *cocktail, mocktail, spritz, wine, sparkling, beer, premium selection* seperti *gin, vodka* dan *whiskey* selain minuman biasanya *cocktail hour* disajikan juga dengan penemanan makanan kecil seperti *mix nutted, grissini stick* dan makanan sekali lahap (canape), canape terdapat dua jenis yaitu *hot canape* dan *cold canape* dan untuk *canape* yang disajikan berbeda – beda setiap harinya seperti *chicken sate, chicken finger, fish finger, fish tempura, beef kebab, pork satay, tomato mozarella, fruit salad, creamy tuna* dan *salmon guacamole*. *Cocktail hour* bisa disajikan di villa atau di *club lounge* tergantung dari permintaan tamu, *cocktail hour* dimulai dari pukul 16.00 sampai dengan 20.00 WITA. Untuk pakaian yang digunakan saat menikmati *cocktail hour* bagi tamu yaitu bebas tanpa ada aturan jika tamu ingin menikmati cocktail sambil berenang tetap dilayani oleh para waiter/ss.

Beberapa pembahasan mengenai topik *Cocktail Hour* yang pernah dibahas oleh beberapa alumni dengan beberapa perbedaan dan persamaan diantaranya oleh Adiantara (2023) dalam tugas akhirnya yang berjudul “Pelayanan Tamu oleh Pramusaji Saat Happy Hour pada Lobby Lounge di Tree Bar Maya Sanur Resort and Spa”. Dan tugas akhir oleh Riski (2023) yang berjudul “Penanganan Guest Elite Member Oleh Waiter Dalam Melayani Happy Hour Pada Lobby Lounge di The Westin Resort and Spa Ubud”. Pada kedua tugas akhir tersebut terdapat perbedaan yaitu dalam pembahasan menurut adiantara yaitu menjelaskan prosedur yang dilakukan oleh pramusaji dalam menangani pelayanan tamu happy hour di Tree Bar Maya Sanur Resort and Spa dan Happy Hour ini merupakan pemberian diskon sebanyak 50% untuk minuman seperti cocktail dan mocktail bagi tamu yang menginap di Maya Sanur Resort and Spa dan sedangkan menurut Riski menjelaskan mengenai secara spesifik melayani Happy Hour terhadap tamu tertentu, yaitu tamu *elite member* yang menginap di The Westin Resort and Spa lalu terdapat persamaannya yaitu sama – sama menggunakan teknik analisis data analisis deskriptif.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul Tugas Akhir “Pelayanan Cocktail Hour Oleh Waiter/ss di Club Lounge The Club by The Legian Seminyak Bali dan solusinya”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan *Cocktail Hour* oleh *Waiter/ss* di Club Lounge The Club by The Legian Seminyak Bali ?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi saat melayani *Cocktail Hour* oleh *Waiter/ss* di Club Lounge The Club by The Legian Seminyak Bali dan bagaimana usaha dan cara mengatasinya ?



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Cocktail Hour* oleh *Waiter/ss* di Club Lounge The Club by The Legian Seminyak Bali” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Mengetahui pelayanan *Cocktail Hour* oleh *Waiter/ss* di The Club by The Legian Seminyak Bali.
- b. Mengetahui hambatan yang dihadapi saat melayani *Cocktail Hour* oleh *Waiter/ss* di The Club by The Legian Seminyak Bali dan cara mengatasinya.

2. Manfaat Penulisan

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

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan Diploma - III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan atau informasi mengenai pelayanan *cocktail hour* serta kendala yang dihadapi oleh *waiter/ss* di The Club by The Legian Seminyak Bali.

- 3) Sebagai bahan pembanding antara teori dan praktek yang didapatkan selama proses belajar mengajar dikampus dengan kenyataan di lapangan.
- b. Politeknik Negeri Bali
- 1) Sebagai masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang *Food and Beverage Service*.
 - 2) Sebagai sumber referensi bagi mahasiswa/I Politeknik Negeri Bali dan pihak – pihak lain yang ingin mengetahui lebih banyak mengenai pelayanan *cocktail hour* oleh *waiter/ss* di The Club by The Legian Seminyak Bali.
- c. The Club by Legian Seminyak Bali
- 1) Sebagai referensi tambahan yang bermanfaat bagi Perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas kerja sehingga dapat meningkatkan kualitas produk yang akan dihidangkan untuk menciptakan kesan yang terbaik dari *customer* atau tamu.
 - 2) The Legian Seminyak Bali diharapkan dapat mengambil tindakan yang sesuai dalam menangani hambatan - hambatan yang dihadapi oleh *waiter/ss* dalam memberikan pelayanan *cocktail hour*

D. Metode Penulisan

Adapun metode penulisan yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode penulisan yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini yaitu :

a. Observasi

Metode Observasi adalah aktivitas pengamatan mengenai suatu objek tertentu secara cermat secara langsung di The Club by The Legian Seminyak Bali dan cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dan ikut terlibat serta mencatat hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan *Cocktail Hour* oleh *Waiter/ss* di Club Lounge The Club by The Legian Seminyak Bali.

b. Wawancara

Metode Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab atau menanyakan secara langsung kepada staff/pimpinan *Food and Beverage Service* di The Club by The Legian Seminyak Bali.

c. Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku - buku yang berkaitan dengan prosedur pelayanan *cocktail hour* dan jenis – jenis minuman.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis data dengan

menguraikan, menjelaskan, memaparkan, dan menganalisis data yang dikumpulkan secara sistematis terkait dengan pelayanan *cocktail hour* oleh *waiter/ss* di *club lounge* the club by the legian seminyak bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam uraian pembahasan mengenai pelayanan *cocktail hour* untuk *guest club benefits* oleh *waiter/ss* di *club lounge the club by the legian seminyak bali* maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Pelayanan Cocktail Hour untuk Guest Club Benefit Oleh Waiter/ss di Club Lounge The Club by The Legian Seminyak Bali terdiri dari tiga tahap yaitu, tahap persiapan yang dibagi menjadi dua tahap yaitu tahap persiapan diri *waiter/ss* dan tahap persiapan peralatan. Lalu tahap pelaksanaan yang dimulai dari menyambut tamu, menyajikan minuman, hingga memberikan ucapan terimakasih kepada tamu dan tahap penutupan, pada saat tahap ini yang harus diperhatikan adalah memastikan semua equipment di clear up, merapikan meja dan kursi, dan memastikan semua drawer terkunci.

Hambatan yang dihadapi oleh *waiter/ss* dalam Pelayanan *Cocktail Hour* untuk *Guest Club Benefits* oleh *waiter/ss* di Club Lounge The Club by The Legian Seminyak Bali yaitu, pelayanan yang lambat karena kurangnya SDM di Club Lounge, cara mengatasinya yaitu dengan cara menambah jumlah karyawan, *daily worker* ataupun *trainee*, selanjutnya terdapat komunikasi yang tidak lancar, cara mengatasinya dengan cara menggunakan Bahasa tubuh dan melakukan pelatihan Bahasa Mandarin dan Jepang dan hal paling sering terjadi ialah jumlah alat yang kurang memadai, cara mengatasinya selalu menjaga *equipment* yang ada di club

lounge agar tidak selalu hilang agar memudahkan para pegawai pada saat bekerja apalagi di saat tamu ramai.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis pada saat melakukan praktik kerja lapangan pada The Club by The Legian Seminyak Bali, penulis mendapatkan pengalaman dan pengetahuan baru. Adapun saran yang penulis berikan untuk restoran tersebut :

Untuk menghindari kesalahpahaman komunikasi antara *waiter/ss* dan tamu maka penulis menyarankan agar para *waiter/ss* diberikan pelatihan khusus untuk mengasah Bahasa Asing seperti Bahasa Mandarin, Jepang, Rusia sehingga menambah pengetahuan karyawan tentang Bahasa Asing memudahkan saat melakukan pelayanan. Lalu untuk menghindari jumlah *equipment* yang kurang memadai maka penulis menyarankan untuk selalu menjaga alat – alat yang digunakan saat operasional dan mengganti *equipment* yang sudah tidak layak digunakan agar dapat memaksimalkan pelayanan yang dilakukan dan juga selalu melaporkan segala sesuatu ke atasan agar dapat dicarikan solusinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Astina, I. N. (2012). *Pengetahuan Bar dan Minuman*. Bali: KPN Werdhi Wisata STP.
- Adiantara, I. M., Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2023). *I made adiantara jurusan pariwisata politeknik negeri bali 2023*.
- Aulia Fadhli. (2018). *Manajemen Hotel Syariah*. In *Gava Media*.
- Maria, R. (2020). *Food and Beverage Service: Penjelasan Definisi Hingga Tugas-Tugasnya*. In <https://Greatdayhr.Com>.
- Riski, I. K., Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2023). *I kadek riski jurusan pariwisata politeknik negeri bali 2023*.
- Utama, I. G. B. R. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. In *Deepublish Yogyakarta*.
- Atmodjo. (2016). *Restaurant dan Pelayanan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Chair, I. &. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Fadhli, A. (2018). *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Indonesia, K. P. (2014). *Permen Menteri Parekraf tentang Standar usaha villa*. Jakarta: Biro Penanganan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
Retrieved from Per.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Lama, M. R. (2014). *Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura, Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata di Kota Singkawang*.
- Marsum. (2016). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : CV Andi Offset

- Moenir, H. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasional, D. P. (2017). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia
Pustaka Utama.
- Oka, I. M. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Redjasa, I. K. (2014). *Handout Tata Graha I*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Wiantara, I. G. (2016). *Bartending & Mixology*. Yogyakarta: Andi.
- Wijayanti, A. (2016). *Tata Hidang 2*. Yogyakarta: Akpar BSI Yogyakarta.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI