

**Penerapan Teknik Up selling Food & Beverage Pramusaji
Dalam Memenuhi Target Penjualan Di Grain Restaurant,
Hilton Bali Resort**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Arlinda Widya Kusuma

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**Penerapan Teknik Up selling Food & Beverage Pramusaji
Dalam Memenuhi Target Penjualan Di Grain Restaurant,
Hilton Bali Resort**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Arlinda Widya Kusuma
NIM 2115823370

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

**Penerapan Teknik Up selling Food & Beverage Pramusaji
Dalam Memenuhi Target Penjualan Di Grain Restaurant,
Hilton Bali Resort**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

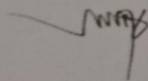
**Arlinda Widya Kusuma
NIM. 2115823370**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN TEKNIK UP SELLING FOOD & BEVERAGE
PRAMUSAJI DALAM MEMENUHI TARGET PENJUALAN DI
GRAIN RESTAURANT, HILTON BALI RESORT

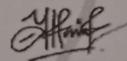
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada 29 Juli 2024

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Pugra, M.Par
NIP 196312312000031002

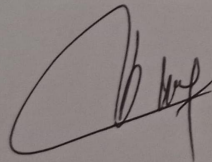
Pembimbing II,



Ni Putu Ariningsih, S.E., M.Par
NIP 199004242023212046

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali

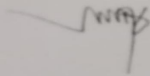


Kadek Dwipradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN TEKNIK UP SELLING FOOD & BEVERAGE
PRAMUSAJI DALAM MEMENUHI TARGET PENJUALAN DI
GRAIN RESTAURANT, HILTON BALI RESORT

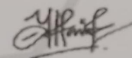
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 29 Juli 2024

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Pugra, M.Par
NIP 196312312000031002


Pembimbing II,



Ni Putu Ariningsih, S.E., M.Par
NIP 199004242023212046

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali




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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN TEKNIK UP SELLING FOOD & BEVERAGE PRAMUSAJI DALAM MEMENUHI TARGET PENJUALAN DI GRAIN RESTAURANT, HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 29 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Pugra, M.Par NIP.196312312000031002	
Anggota	Drs. I Made Suria Antara, M.Par NIP.196409151990031003	
Anggota	Ni Putu Ariningsih, S.E., M.Par NIP.199004242023212046	

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali




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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten
Badung, Bali – 80364 Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 70128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tugas Akhir dengan judul

**"PENERAPAN TEKNIK *UP SELLING FOOD & BEVERAGE*
PRAMUSAJI DALAM MEMENUHI TARGET PENJUALAN DI
GRAIN RESTAURANT, HILTON BALI RESORT"**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di dalam naskah Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tugas Akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Amd.) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (UU No.20 TAHUN 2003, Pasal 25 Ayat 2 pasal 70)

Badung, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

Melaksanakan



Nama : **Aritna Widya Kusuma**

NIM : 2115823370

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

PS : D III Perhotelan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan yang berjudul **“Penerapan Teknik Up selling Food & Beverage Pramusaji Dalam Memenuhi Target Penjualan Di Grain Restaurant, Hilton Bali Resort”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam proses penulisan Laporan 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, MeCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini
5. I Gede Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Koordinator

Program Studi Diploma III Perhotelan PSDKU Jembrana Jurusan Pariwisata yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini

6. Drs. I Wayan Pugra, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ni Putu Ariningsih, S.E, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Ammit Sakhrani selaku General Manager di Hilton Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hilton Bali Resort untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Pauline selaku Human & Resource Manager di Hilton Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hilton Bali Resort untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Agus Ardana selaku Director Food and Beverage di Hilton Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
11. Bapak Agus Wiratama selaku Food and Beverage Manager di Hilton Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.

12. Ibu Debby Leonita selaku Outlet Manager beserta Team Leader di Grain Restaurant Hilton Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi selama penulisan Laporan
13. Seluruh staff di Hilton Bali Resort yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini
14. Orang tua tercinta Bapak Ari Wibowo dan Ibu Yulis Triana serta adik penulis Atha Arya Rajendra, Moira Alya Deandra yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
15. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
16. Serta semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

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 Laporan ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Jembrana, Juli 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN LUAR JUDUL.....	i
HALAMAN DALAM JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	5
3. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
4. Metode Penulisan Tugas akhir.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Pengertian Food and Beverage Department.....	19
3. Pengertian Restaurant.....	21
4. Pengertian Pramusaji.....	24
5. Pengertian Pemasaran.....	25
6. Pengertian Up selling.....	30
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	32
A. Profil Hotel.....	32
B Sejarah Hotel.....	32
C. Struktur Organisasi.....	34
D. Bidang Usaha dan Fasilitas Hilton Bali Resort.....	34

DAFTAR ISI

BAB IV PEMBAHASAN.....	41
1. Penerapan di Lapangan.....	41
2. Hambatan dalam Penerapan di Lapangan.....	47
BAB V PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi F&B service	34
Gambar 3.2 Grain Restaurant	36
Gambar 3.3 The Shore	36
Gambar 3.4 The Breeze	37
Gambar 3.5 Paon Bali	37
Gambar 3.6 Delicatessen	38



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar

38



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Nusa Dua merupakan salah satu wilayah tepatnya berada di Kabupaten Badung, Kecamatan Kuta Selatan yang bila dilihat secara seksama bahwa hampir 100% masyarakatnya berkarir di bidang pariwisata mulai dari *souvenir*, jasa *guiding*, *water sports* dan hotel. Tidak heran lagi kalau di Bali, kawasan ini termasuk ke dalam kawasan *elite* yang mana dari segi pengamanannya sangat ketat selama 24 jam. Kawasan ini sendiri baru berganti nama dari yang awalnya BTDC (Bali Tourism Development Corporation) resmi pada tanggal 16 Mei 2014 (Firmadi R, Indonesia Tourism Development Corporation : Wikipedia. 2016) berganti menjadi ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation). Kawasan ini terkenal sebagai kawasan yang sudah sering digunakan untuk menggelar acara-acara berskala internasional maupun nasional seperti KTT G20, dan KTT AIS FORUM dsb. ITDC juga terkenal dengan akomodasi hotel-hotel maupun *resort* berbintang 5 dengan *chain* internasional semua ada di kawasan ini. Salah satu hotel yang terdapat dalam kawasan ITDC adalah Hilton Bali Resort. Hilton Bali Resort merupakan salah satu properti milik Hilton Worldwide yang berlokasi di kawasan Nusa Dua dan sudah berdiri sejak tahun 2015 dengan berbagai anak cabang di seluruh dunia (Tuti S, 2023. Hilton Worldwide: Learning Development)

Hotel adalah suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, yang menyediakan akomodasi serta makanan, minuman dan fasilitas lainnya yang disediakan untuk umum. (Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, dkk.2021. Pengantar Hotel dan Restoran. Pekalongan : Eureka). Dimana pengelolaannya dilakukan secara komersial dan professional serta memenuhi ketentuan persyaratan pemerintah, Oleh karena itu, terdapat beberapa departemen di Hotel yang mendukung operasional Hotel. Salah satunya adalah departemen *Food and Beverage*

Food and Beverage Department adalah salah satu departemen di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu yang menginap di hotel maupun tamu dari luar hotel, seperti pernikahan (*wedding party*) dan rapat dinas (*convention*). Terdapat dua bagian besar food and beverage department yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*, (Richard Komar ,2014: 309). Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional Food and beverage department merupakan departemen yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik tamu dalam hotel maupun luar hotel (Agus, 2012:2). Food and Beverage Department sangat

berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu karena di Hotel tidak hanya memerlukan tempat penginapan tetapi juga memerlukan makanan, minuman dan juga pelayanan yang baik. Meningkatnya kepuasan tamu, tentunya akan meningkatkan penjualan dan *revenue* hotel.

Penjualan merupakan proses pembuatan dan cara menjual barang kebutuhan pokok yang meliputi catatan-catatan adanya permintaan pembeli, adanya order atau pesanan pembeli, adanya laporan penerimaan pendapatan dan adanya catatan daftar pesanan. Peningkatan penjualan sangat ditentukan oleh kemampuan pramusaji dalam melakukan komunikasi seperti dengan menggunakan teknik *Up selling*.

Up selling merupakan suatu penjualan yang digunakan untuk menawarkan produk serupa dari produk yang dibeli pelanggan namun dengan nilai yang lebih tinggi. Pelanggan dapat mengupgrade produk yang mereka pesan untuk mendapatkan layanan tambahan. Jadi kegunaan *up-selling* dalam suatu penjualan adalah untuk membujuk pelanggan agar membeli produk yang nilainya lebih dari produk sebelumnya. Cara mengaplikasikan *up-selling* pada penjualan dilakukan dengan mengambil data barang dengan harga yang paling tinggi dari barang yang sedang dilihat pelanggan. Lalu mengurutkannya dari harga termurah hingga termahal. Teknik *up selling* dilakukan dalam upaya meningkatkan penjualan.

Grain Restaurant merupakan salah satu restaurant yang dimiliki Hilton Bali Resort yang terletak di lower lobby sebelah kiri dengan desain continental restaurant dengan menyajikan menu Asian, Western, dan European buffet dengan tema indoor dan outdoor restaurant dengan pemandangan kebun dan Samudera Hindia. Hilton Bali Resort memiliki lebih dari 4 pilihan restaurant yang dapat dipilih karena ada berbagai macam set menu yang dapat ditemukan salah satunya Grain Restaurant. Restaurant ini buka untuk breakfast mulai dari jam 06.30 dan berakhir pada jam 11.30 wita, untuk lunch khusus grup mulai dari jam 12.00 – 17.00, dan untuk dinner 18.00 – 22.00. Grain Restaurant memiliki struktur organisasi yang dimulai dari Outlet Manager sebagai head of restaurant dibantu oleh Assistant Manager Outlet lalu dibantu juga masing-masing Captain leader. Grain Restaurant memiliki banyak menu yang terdiri dari beberapa jenis beverages mulai dari wine, local cocktail, beer dsb, adapun menu untuk buffet breakfast terdiri atas beberapa section yaitu: Indian Station, Indonesian, *Western, Porridge, Dumplings and Meatball, Milk and Cereal, Pastry and Bakery, Salad, Speciality Section, Ice Cream dan Traditional Cake*. Dari beberapa jenis variasi menu tersebut restaurant ini memiliki banyak sajian varian menu yang dapat memuaskan pelanggan yang datang. Grain Restaurant memiliki cara tersendiri dalam *service* dan penawaran dalam menyajikan produk yang di jual. Cara tersebut merupakan strategi yang digunakan agar dapat menjual produk sebanyak-banyaknya dan mencapai target penjualan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan hal

yang telah penulis sebutkan di atas, penulis tertarik mengangkat topik ini untuk dibahas karena *up selling* merupakan salah satu strategi yang sangat penting untuk meningkatkan revenue restaurant sebuah hotel oleh karena itu penulis memilih topik ini sebagai bahan untuk menyusun tugas akhir dengan judul **“Penerapan Teknik *Up selling* Food & Beverage Pramusaji Dalam Memenuhi Target Penjualan Di Grain Restaurant, Hilton Bali Resort’**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan teknik *up selling food & beverage* oleh pramusaji dalam memenuhi target penjualan di Grain Restaurant Hilton Bali Resort?
2. Adakah kendala-kendala yang dialami oleh pramusaji dalam melayani tamu dan cara mengatasinya di Grain Restaurant Hilton Bali Resort?

3. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk menguraikan penerapan teknik *up selling food and beverages*

oleh pramusaji untuk memenuhi target penjualan di Grain Restaurant Hilton Bali Resort

b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dialami oleh pramusaji dalam melayani tamu saat up selling dan cara penyelesaiannya di Grain Restaurant Hilton Bali Resort

2. Kegunaan penulisan

Kegunaan penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Bagi mahasiswa

1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan Pendidikan diploma III pada jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali. Dengan dilakukan penulisan ini mahasiswa di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang *food and beverage service*.

2) Mengimplementasikan teori dan ilmu yang telah didapatkan selama dalam perkuliahan dalam bidang *food and beverage service*

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

1) Untuk memperkaya bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan bacaan pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan dan dapat digunakan sebagai bahan penambah ilmu pengetahuan khususnya kepada pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.

2) Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *food and beverage service*, dan

digunakan sebagai pedoman bagi adik kelas berikutnya jika ada hambatan dan hal-hal dalam menyusun Tugas Akhir

3. Bagi pihak Hotel

Diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran mengenai permasalahan yang ada di Hilton Bali Resort dan mencoba memberikan alternatif pemecahan yang ada.

4. Metode Penulisan Tugas akhir

Untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode penulisan diantaranya:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan Teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan dan mencatat semua data yang diperlukan. Dalam metode penulisan ini penulis juga ikut terlibat langsung dalam mempraktekkan penerapan teknik up selling food & beverage pramusaji dalam memenuhi target penjualan di Grain Restaurant Hilton Bali Resort.

b. Metode Wawancara (interview)

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan menggunakan tanya jawab atau wawancara kepada captain leader dan staff yang ada di di Grain Restaurant Hilton Bali Resort.

c. Metode Perpustakaan

Pengumpulan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca dan mengutip dari sumber-sumber buku yang berkaitan dengan penerapan teknik up selling oleh pramusaji di Grain Restaurant Hilton Bali Resort

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dipakai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah Teknik analisis laporan deskriptif yaitu memaparkan atau menguraikan secara jelas dan menggunakan data-data yang ada tentang penerapan teknik up selling food & beverage oleh pramusaji untuk memenuhi target penjualan di Grain Restaurant Hilton Bali Resort.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun metode hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode informal, yaitu memaparkan metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa, sopan, dan benar sesuai dengan penerapan teknik up selling food & beverage oleh pramusaji untuk memenuhi target penjualan di Grain Restaurant Hilton Bali Resort.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang sudah dibahas di Bab IV dapat diambil kesimpulan dan saran antara lain :

A. Kesimpulan

- 1) Dalam penerapan tahapan up selling di Grain Restaurant terdapat 2 jenis cara yang digunakan yaitu Creative dan Missionary selling
- 2) Dibahas juga terkait dengan proses penerapannya yang terdiri atas 3 tahapan yaitu ;
 - a) Tahapan Persiapan

Sebelum melakukan sebuah kegiatan perlu dilaksanakan tahap persiapan yang terdiri atas persiapan diri atas kuku, uniform, rambut, aksesoris, kumis/jenggot, alas kaki dan tatto, melakukan absensi sebelum memulai pekerjaan, mempersiapkan perlengkapan dan alat yang digunakan untuk bekerja, mengatur strategi penjualan menggunakan 7P sebagai teknik pemasaran.

- b) Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan adalah tahapan pekerjaan yang dilakukan sesudah

persiapan terdiri atas mengikuti briefing, bertanggung jawab atas jalannya kegiatan, mencari research untuk mendukung kemauan tamu.

c) Tahapan Penutup

Tahapan penutup adalah tahapan mengakhiri pekerjaan yang dilakukan setelah melakukan pekerjaan yang terdiri atas memastikan kesan tamu, melakukan over handle pekerjaan kepada rekan, serta melaporkan hasil dari penjualan kepada manager

- 3) Dapat disimpulkan bahwa seorang pramusaji Grain Restaurant diharuskan memiliki kemampuan pemecahan masalah serta pencarian solusi nya sebelum diserahkan ke pihak yang lebih berpengaruh seperti Outlet Manager

B. Saran

- 1) Agar lebih ditingkatkan nya efektivitas dalam pelayanan mengingat dengan banyaknya tamu dengan Grain Restaurant tersebut sebagai sektor utama untuk Breakfast
- 2) Untuk lebih meningkatkan pengetahuan dalam pelayanan terutama terhadap tamu yang memiliki riwayat alergi agar terhindar dari kemungkinan sakit.
- 3) Lebih meningkatkan kebersihan di sekitar area restoran selama waktu buka

DAFTAR PUSTAKA

Bagyono.(2014). Pariwisata & Perhotelan. Bandung : Alfabeta

Firmadi R, Mufti N, dan Gilang B R. Indonesia Tourism Development Corporation : Wikipedia. 2016

Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM

Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, dkk.(2021). Pengantar Hotel dan Restoran. Pekalongan : Eureka

Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. Jurnal Media Wisata, 17(1),18

Marsum, W. Restoran dan Segala Permasalahannya. edisi 4. Yogyakarta: Andi, (2005)

Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasran Jilid I terj. Benyamin Molan. Jakarta:Indeks Gramedia

Gallego, G., & Stefanescu, C. (2009). Upgrades, Upsells and Pricing in Revenue Management. Management Science, 1-32.