

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PUNCH BOWL RITUAL OLEH PRAMUSAJI
DI R BAR RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Nilam Naraswari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PUNCH BOWL RITUAL OLEH PRAMUSAJI
DI R BAR RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Komang Nilam Naraswari
NIM. 2115823016**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN PUNCH BOWL RITUAL OLEH PRAMUSAJI DI R BAR RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Komang Nilam Naraswari
NIM. 2115823016**

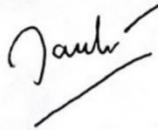
**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PUNCH BOWL RITUAL OLEH PRAMUSAJI
DI R BAR RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT**

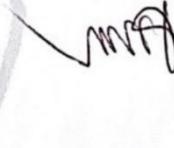
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada hari Kamis, 15 Agustus 2024

Pembimbing I,



Dra. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP. 196405011990112001

Pembimbing II,



Drs. I Wayan Pugra, M.Par
NIP. 196312312000031002

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali
POLITEKNIK NEGERI BALI

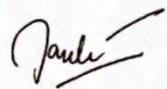
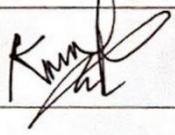


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN PUNCH BOWL RITUAL OLEH PRAMUSAJI DI R BAR RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par. NIP. 196405011990112001	
Anggota	Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc NIP. 199001132019032015	
Anggota	Drs. I Nyoman Kanca, M.Par NIP. 196012311990111001	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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



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 : Ni Komang Nilam Naraswari

NIM : 2115823016

Program Studi : D3 Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

*PELAYANAN PUNCH BOWL RITUAL OLEH PRAMUSAJI
DI R BAR RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT*

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,



Ni Komang Nilam Naraswari

NIM. 2115823016

KATA PENGANTAR

Puji Rahmat penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat Rahmat dan karunia-Nya Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Punch Bowl Ritual oleh Pramusaji di R Bar Renaissance Bali Nusa Dua Resort” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan pada departemen Food & Beverage Service serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 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, S.ST.Par., M.Par.s, 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 Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M. Par, selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan nasihat, arahan, masukan, dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Drs. I Wayan Pugra, M.Par., selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu kepada penulis untuk memberikan bimbingan dan nasihat dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Ibu Andrew Rima Christy, selaku Assistant Beverage & Food Manager yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan Punch Bowl Ritual di R Bar Renaissance Bali Nusa Dua Resort.
8. Ibu Putu Suandewi, selaku Human Resource Manager Renaissance Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan data dan informasi dalam penyusunan Tugas Akhir.
9. Ibu Ni Ketut Suli Rukmaningsih, selaku Bar Manager yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Punh Bowl Ritual berlangsung.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Nyoman Gede Arjiwa dan Ibu Ni Nyoman Sudarmini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil serta

memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan proposal tugas akhir ini.

12. Ni Luh Gede Rias Narayansi, Ni Luh Made Aras Naraswanti, dan Ni Ketut Reynara Iswaray, selalu saudari-saudari penulis yang selalu memberikan banyak motivasi, dukungan dalam penyusunan proposal tugas akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan 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

Badung, Agustus 2024

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PELAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	4
C. Tujuan dan manfaat penulisan.....	4
D. Metode penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
B. Food & Beverage Department	13
C. Bar.....	15
D. Pramusaji.....	16
E. <i>Mixed Drink</i>	17
F. Promosi Happy Hour	21
G. <i>Punch Bowl Ritual</i>	23
H. Pelayanan	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	28
C. Struktur Organisasi Hotel	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Pelayanan <i>Punch Bowl Ritual</i> oleh Pramusaji di R Bar	46
B. Kendala yang dihadapi selama <i>Punch Bowl Ritual</i> dan Solusinya.....	59

BAB V PENUTUP	63
A. Simpulan	63
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

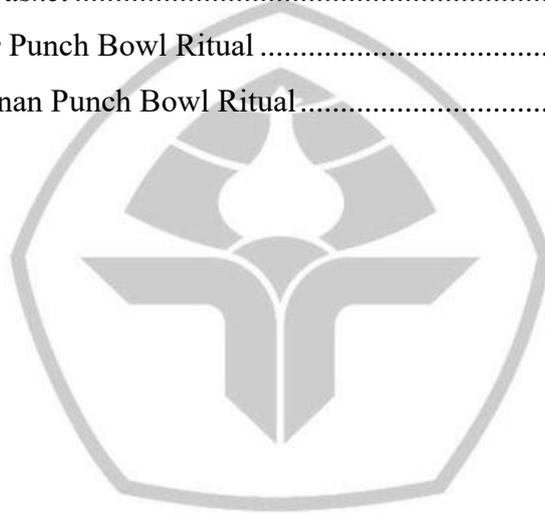
Tabel 3.1 Tipe Kamar	28
Tabel 3.2 Restoran dan Bar	29
Tabel 3.3 <i>Venue</i>	30
Tabel 4.1 Takaran cocktail Rwa Bineda	49
Tabel 4.2 Takaran cocktail Tri Datu	50
Tabel 4.3 Takaran cocktail Sandikala	50



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Renaissance Bali Nusa Dua Resort.....	25
Gambar 3.2 Backstage Food Theater	35
Gambar 3.3 Lion X Restaurant	36
Gambar 3.4 Tanah Liat Restaurant.....	36
Gambar 3.5 R Bar	37
Gambar 3.6 Atomic 17	38
Gambar 4.1 <i>Staff Grooming</i>	48
Gambar 4.2 <i>Fruit Basket</i>	51
Gambar 4.3 <i>Trolley Punch Bowl Ritual</i>	52
Gambar 4.4 Pelayanan Punch Bowl Ritual.....	56



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pelayanan Punch Bowl Ritual

Lampiran 2 Sertifikat Training

Lampiran 3 Nilai Training

Lampiran 4 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing I

Lampiran 5 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing II

Lampiran 6 Surat Keterangan Layak Uji



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Renaissance Bali Nusa Dua Resort merupakan hotel bintang lima yang menawarkan berbagai jenis kamar hotel dengan total 310 kamar serta fasilitas penunjang lainnya seperti restoran dan bar, kolam renang, kids club, spa, gym, meeting room dan wedding venue.

Untuk memberikan pelayanan prima dan menciptakan pengalaman yang luar biasa bagi para tamu, terdapat beberapa departemen dengan uraian tugasnya masing-masing untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tamu selama menginap. Departemen yang ada di Renaissance Bali Nusa Dua Resort adalah Beverage and Food Service, Culinary, Front Office, Sales dan Marketing, Revenue, Recreation, Styling, Accounting, Engineering, Loss Prevention, Spa, dan Human Resources. Masing-masing departemen mempunyai peran penting tersendiri dalam menjalankan operasional hotel. Namun, koordinasi dan kerjasama tim antar departemen sangat diperlukan, karena saling terkait.

Beverage & Food Service merupakan salah satu departemen terpenting di hotel ini yang memberikan pelayanan langsung kepada tamu. Di Renaissance Bali Nusa Dua Resort departemen Beverage and Food Service memegang peranan yang sangat vital dalam semua kegiatan pelayanan makanan dan minuman untuk semua tamu yang ada di hotel baik yang melakukan pemesanan langsung ke outlet

maupun melalui pemesanan layanan kamar. Dalam meningkatkan penjualan terutama pada makanan dan minuman terdapat banyak promosi yang dapat dinikmati di hotel ini, diantaranya yang paling populer di kalangan tamu-tamu yang menginap adalah Punch Bowl Ritual yang biasanya dilaksanakan di R Bar.

R Bar adalah lobi bar yang menyediakan makanan ringan (*quick bites*) dan minuman dari minuman alkohol sampai minuman non alkohol. Bar ini beroperasi dari pukul 11.00 A.M – 12.00 A.M. Terdapat promosi Punch Bowl Ritual di R Bar yaitu satu pengaplikasian dari Renaissance Brand Pillar yang salah satu bagiannya terdapat *Evening at Renaissance* yang memiliki makna menghabiskan malam di hotel Renaissance dengan harapan memberikan pengalaman malam yang tidak terlupakan bagi tamu yang datang dan menginap serta membuat hotel Renaissance menjadi hotel yang lebih unik dan berbeda (*distinctive*) dari hotel-hotel lainnya.

Kegiatan Punch Bowl Ritual ini merupakan salah satu kegiatan pelayanan *Happy Hour* yang ada di Renaissance Bali Nusa Dua resort dan sangat menarik di kalangan tamu yang menginap karena kegiatan ini merupakan demonstrasi dari satu jenis koktail yang diselenggarakan ditengah-tengah lobi hotel dan pramusaji akan menjelaskan kepada tamu latar belakang dari koktail yang disajikan sesuai dengan tema yang diambil. Punch Bowl Ritual diselenggarakan 4 kali dalam seminggu yaitu Senin, Rabu, Jumat dan Minggu pada pukul 18.00 – 19.00. Kegiatan ini sangat menarik bagi tamu karena tidak dipungut biaya dan *free flow* (dapat menambah sepuasnya) untuk semua tamu hotel yang menginap dan tanpa adanya syarat dan ketentuan yang berlaku. Kegiatan ini merupakan salah satu bentuk promosi yang dilakukan dengan menyajikan koktail menggunakan bahan-

bahan lokal (*indigenous*) seperti arak, anggur lokal, sirup *homemade* uniknya lagi untuk penamaan koktail yang di buat harus menggunakan unsur lokal contohnya seperti Sandikala, Tri Datu, Rua Bineda dan Tirta Amerta. Penggunaan unsur lokal atau *indigenous* juga merupakan salah satu dari *Brand Value Renaissance* yaitu mempromosikan bahan-bahan lokal yang ada di sekitar. Kegiatan Punch Bowl Ritual ini tidak hanya mempromosikan kearifan lokal, tetapi juga dapat mempromosikan R Bar sendiri sehingga dapat meningkatkan pendapatan hotel.

Topik dari *Happy Hour* sudah pernah di bahas sebelumnya diantaranya oleh Adiantara (2023) dalam Tugas Akhirnya yang berjudul “Pelayanan Tamu oleh Pramusaji Saat Happy Hour di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa”. Persamaan Tugas Akhir ini dengan Tugas Akhir yang akan dibahas adalah sama sama membahas tentang pelayanan Happy Hour. Namun perbedaannya adalah, pada Tugas Akhir ini membahas pelayanan Happy Hour dengan potongan minuman sebesar 50 % dari harga asli, sedangkan pada Tugas Akhir yang akan dibahas Happy Hour tidak di pungut biaya (*free*) untuk semua tamu yang menginap.

Selanjutnya Riski (2023) dalam Tugas Akhirnya berjudul “Penanganan Guest Elite Member Oleh Waiter Dalam Melayani Happy Hour Pada Lobby Lounge di The Westin Resort and Spa Ubud.”. Pada Tugas Akhir ini sama sama membahas pelayanan Happy Hour yang diselenggarakan di lobby. Namun terdapat perbedaannya adalah, pada Tugas Akhir ini membahas pelayanan Happy Hour lebih spesifik kepada tamu Elite Member, sedangkan pada Tugas Akhir ini akan dibahas Happy Hour untuk semua tamu yang menginap.

Dari beberapa tulisan diatas jelas terlihat perbedaan dengan judul yang penulis angkat. Penulis lebih menekankan pada pelayanan di lobby Bar khususnya pada saat *happy hour* Punch Bowl Ritual dengan menggunakan bahan-bahan lokal, dan penamaan lokal serta *free flow* (dapat menambah sepuasnya). Selain itu topik ini belum ada yang pernah membahas sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas tentang “Pelayanan Punch Bowl Ritual oleh Pramusaji di R Bar Renaissance Bali Nusa Dua Resort”.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimanakah pelayanan tamu saat Punch Bowl Ritual oleh Pramusaji di R Bar Renaissance Bali Nusa Dua Resort?
2. Hambatan apa sajakah yang dihadapi oleh Pramusaji dalam melayani tamu saat Punch Bowl Ritual di R Bar Renaissance Bali Nusa Dua Resort dan bagaimanakah solusinya?

C. Tujuan dan manfaat penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk menjelaskan pelayanan tamu saat Punch Bowl Ritual oleh Pramusaji di R Bar Renaissance Bali Nusa Dua Resort.
- b. Untuk menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh Pramusaji dalam melayani tamu saat Punch Bowl Ritual di R Bar Renaissance Bali Nusa Dua Resort dansolusinya.

2. Manfaat Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III program studi perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai tambahan informasi dan wawasan mengenai pelayanan Happy Hour khususnya pelayanan Punch Bowl Ritual.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi baru untuk menambah bahan bacaan di perpustakaan pusat bagi mahasiswa jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali khususnya tentang Pelayanan Punch Bowl Ritual oleh Pramusaji di R Bar Renaissance Bali Nusa Dua Resort.
- 2) Sebagai bahan referensi dalam penyusunan Tugas Akhir bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya program studi Perhotelan Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Diharapkan dapat memberi manfaat maupun informasi tambahan yang bersifat positif kepada pihak hotel khususnya di departemen Beverage & Food Service di Renaissance Bali Nusa Dua Resort.
- 2) Tulisan ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja pramusaji di R Bar Renaissance Bali Nusa Dua Resort Hotel.

D. Metode penulisan

Adapun metode penulisan Tugas Akhir yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode ini yaitu pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri secara langsung dalam proses melayani tamu Punch Bowl Ritual di Renaissance Bali Nusa Dua Resort.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan responden atau nara sumber seperti staff, supervisor dan manager yang bekerja di R Bar di Renaissance Bali Nusa Dua Resort.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara literasi atau membaca melalui beberapa media seperti buku, artikel maupun majalah yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan atau menguraikan data dan informasi secara sistematis serta apa adanya seperti yang ditemukan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai adalah mengkombinasikan antara metode informal dan metode formal. Metode Informal, yaitu suatu metode penyajian hasil analisis data dengan kata-kata biasa dan metode formal yaitu metode penyajian analisis data dengan menggunakan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, gambar dan lainnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya mengenai pelayanan tamu oleh pramusaji saat Punch Bowl Ritual di Renaissance Bali Nusa Dua Resort, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Punch Bowl Ritual oleh Pramusaji di R Bar Renaissance Bali Nusa Dua Resort.

Kegiatan Punch Bowl Ritual ini memiliki tujuan untuk mempromosikan produk lokal, budaya lokal serta produk produk yang dijual di R Bar. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman yang tidak terlupakan bagi semua tamu yang menginap di hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort sehingga dapat menciptakan *repeater guest* (tamu datang dan menginap Kembali).

Ada tiga tahapan utama dalam penerapan prosedur operasional standar yang saling berkaitan dan tidak dapat dilewati. Yaitu terdapat Tahap Persiapan (*Preparation*), Tahap Pelayanan (*Serving*), dan Tahap Penutup (*Closing*).

- a. Tahap Persiapan (*Preparation*). Sebelum memulai pekerjaan seorang Pramusaji harus melakukan persiapan diri, persiapan area kerja dan persiapan bahan presentasi dari tema *cocktail* yang digunakan pada saat Punch Bowl Ritual.
- b. Tahap Pelayanan (*Serving*). Pada tahap pelayanan seorang Pramusaji melakukan pelayanan kepada semua tamu yang bergabung dengan Punch Bowl Ritual sampai berakhirnya Punch Bowl Ritual. Di mulai dari dimulai dari *greeting* tamu dan mempresentasikan Punch Bowl Ritual mulai dari bahan-

bahan cocktail yang digunakan hingga histori di balik nama *cocktail*, demonstrasi pembuatan *cocktail*, *serving cocktail*, clear up gelas dan menanyakan umpan balik tamu serta menawarkan apakah ingin tambahan *cocktail* dan yang terakhir adalah thanking the guest and reinvite the guest.

c. Tahap Penutup (*Closing*). Penutup adalah tahapan terakhir dari Punch Bowl Ritual dimana Pramusaji mengembalikan *trolley* ke bar, *clear up* sisa-sisa gelas kosong dan merapikan meja-meja di teras, *lobby* dan bar dan yang terakhir *clear up trolley*.

2. Hambatan dan Solusi yang Dihadapi oleh Pramusaji dalam Pelayanan Punch Bowl Ritual

a. Terbatasnya gelas *Old-Fashioned*. Pada saat Punch Bowl Ritual gelas yang digunakan adalah gelas *Old-Fashioned* yang jumlahnya terbatas solusinya *clear up* gelas kosong kemudian mencuci bersih di wastafel bar dan polish dengan napkin, meminjam gelas *Old-Fashioned* dari outlet lain ketika gelas sudah habis dan jika masih kurang gelas *Old-Fashioned* dapat di ganti dengan gelas *Water Goblet*.

b. Tamu di bawah umur dan tamu muslim. Tamu yang berusia di bawah umur dan tamu muslim yang ingin bergabung tetapi tidak boleh meminum minuman beralkohol memnimbulkan komplain dari tamu pada saat kegiatan Punch Bowl Ritual solusi yang dapat dilakukan adalah memberikan tamu satu jenis *chill juice* yang diambil di R Bar.

- c. Kekurangan staff. Kurangnya staff yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kegiatan Punch Bowl Ritual maka solusinya adalah menelfon outlet lain untuk perbantuan oprasional R Bar dan kegiatan Punch Bowl Ritual.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berdasarkan pengalaman yang didapat saat melakukan kegiatan Punch Bowl Ritual di Renaissance Bali Nusa Dua Resort untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Pramusaji yang bertugas melaksanakan Punch Bowl Ritual harus aktif dalam menjelaskan dan berkomunikasi (*engagement*) dengan tamu yang bergabung dalam kegiatan Punch Bowl Ritual walaupun pelayanan yang sangat singkat tetapi tamu mendapatkan banyak informasi baru tentang produk lokal dan budaya lokal. Serta motif promosi dari bahan-bahan lokal dan promosi R Bar sendiri dapat tercapai dan membuat tamu tertarik kembali untuk membeli dan mencoba *cocktail* lainnya ke R Bar.
2. Pihak manajemen hotel diharapkan menambah persediaan gelas *Old-Fashioned* yang digunakan pada saat Punch Bowl Ritual, agar kegiatan operasional bisa berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan yang dapat menurunkan kepuasan tamu pada saat berlangsungnya kegiatan tersebut.
3. Pramusaji juga diharapkan untuk selalu menaruh atensi kepada setiap alat-alat dan gelas pada saat Punch Bowl Ritual sehingga tidak kehilangan alat-alat atau gelas dan untuk kedepannya tidak terjadi hambatan pada saat pelayanan kegiatan Punch Bowl Ritual.

DAFTAR PUSTAKA

- Admojo, W. S. E., & Fauziah, S. (2015). *Professional Waiter* (S. Suryantoro, Ed.). C.V Andi Offset.
- Adiantara, I. M. (2023). *Pelayanan Tamu Oleh Pramusaji Saat Happy Hour di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa*.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata Dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Cambridge Dictionary. (2024). *Definition of Happy Hour*. Combridge University Press & Assesment.
- Difford, S. (2024). *The History of Punch*. Difford's Guide.
- Daryanto, & Setyabudi, I. M. P. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gava Media.
- Katsigris, C., & Thomas, C. (2009). *Design and Equipment for Restaurant and Foodservice*. Katalis.
- Kusuma, P. (2017). *Pengantar Teori Pariwisata dan Perhotelan untuk SMK*. Zahara Pustaka.
- Kusumawati, N. K. R. M. (2020). *Pelayanan Dinner A'La Carte Menu Oleh Pramusaji Double Ikat Restoran di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa*.
- Susana, D. (2017). *Food and Beverage Pelayanan Makanan dan Minuman*. Relasi Inti Media.
- Winnarko, H. (2020). *Modul Operasional Bar*. Politeknik Negeri Balikpapan.
- Market Business News. (2018, January 10). *Happy Hour – definition and meaning*. Market Business News. <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/happy-hour/>.
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food and Beverage Service Operational Job Preparation*. CV Andi Offset.
- Merriam Webster. (2023). *The Definition of Punch Bowl*. Merriam Webster.
- Noviati, S. P. (2019). *Industri Perhotelan* (D. Wijayanti, Ed.). Desa Pustaka Indonesia.
- Riski, I. K. (2023). *Penanganan Guest Elite Member oleh Waiter dalam Melayani Happy Hour Pada Lobby Lounge di The Westin Resort and Spa Ubud*.
- Widuri, S.A., Hendriyani, I. G. A. D., & Juniari, N. K. E. (2018). *Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Tea Cocktail Pada Usaha Bar di Bali*.