

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *DINNER SUNDAY MEMBER AND GUEST GATHERING* OLEH PRAMUSAJI DI GOLDEN BEACH RESTAURANT PENINSULA BEACH RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ilham Agantara Wibowo

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *DINNER SUNDAY MEMBER AND GUEST GATHERING* OLEH PRAMUSAJI DI GOLDEN BEACH RESTAURANT PENINSULA BEACH RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ilham Agantara Wibowo
NIM. 2115823180**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *DINNER SUNDAY MEMBER AND GUEST GATHERING* OLEH PRAMUSAJI DI GOLDEN BEACH RESTAURANT PENINSULA BEACH RESORT

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ilham Agantara Wibowo
NIM. 2115823180**

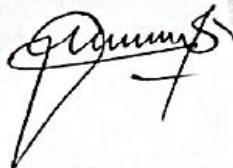
**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN *DINNER SUNDAY MEMBER AND GUEST*
***GATHERING* OLEH PRAMUSAJI DI GOLDEN BEACH**
RESTAURANT PENINSULA BEACH RESORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



I Ketut Suarta, S.E., M.Si
NIP. 196309151990031002



I G A Mirah S. S.Tr.Par., M.Par
NIP. 199402172022032006

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

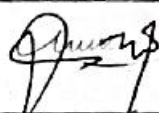
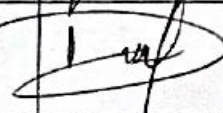
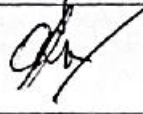


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 198409088200812004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN *DINNER SUNDAY MEMBER AND GUEST GATHERING* OLEH PRAMUSAJI DI GOLDEN BEACH RESTAURANT PENINSULA BEACH RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suarta, S.E., M.Si. NIP. 196309151990031002	
Anggota	Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Tr.Par. NIK. 202111014	
Anggota	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. NIP. 196409151990031003	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



Kadek 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 : Ilham Agantara Wibowo
NIM : 2115823180
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN *DINNER SUNDAY MEMBER AND GUEST*
GATHERING OLEH PRAMUSAJI DI GOLDEN BEACH
RESTAURANT PENINSULA BEACH 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, 15 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Ilham Agantara Wibowo

NIM. 2115823180

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Dinner Sunday Member and Guest Gathering* oleh Pramusaji di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Dinner Sunday Member and Guest Gathering* oleh Pramusaji di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort.

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, S.E., 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, SST.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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suarta, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Ketut Sindu Parisuda selaku Food & Beverage Service Manager di Peninsula Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Komang Sumartini, selaku Assistant General Manager Peninsula Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Made Nurliani selaku Supervisor Peninsula Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh Staff Peninsula Beach Resort yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. Bapak Supo Wibowo dan Ibu Ria, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
13. Keluarga dan teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penyusunan laporan 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 Penulis
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
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 Tugas Akhir	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
B. <i>Sequence of Service</i>	10
C. <i>Food and Beverage</i>	12
D. Tamu.....	14
E. <i>Restaurant</i>	15
F. Menu	18
G. Pelayanan.....	19
H. Pramusaji	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	24

C. Struktur Organisasi Peninsula Beach Resort	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Penyajian Hasil Observasi.....	32
B. Kendala-kendala yang dihadapi saat menangani Pelayanan Sunday Member and Guest Gathering di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort dan cara menanganinya	44
BAB V PENUTUP.....	46
A. Simpulan.....	46
B. Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

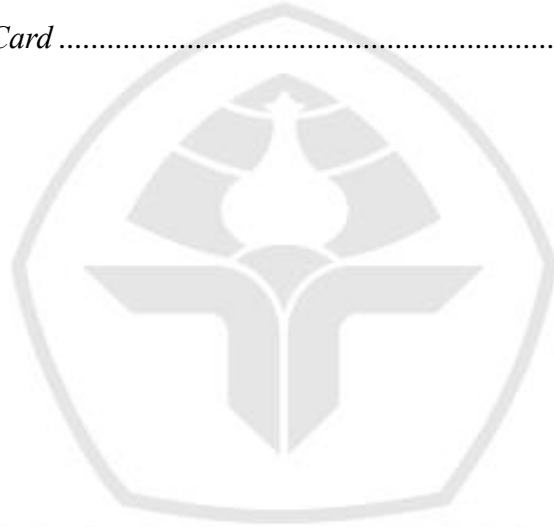
Tabel 3. 1 Tipe Kamar Peninsula Beach Resort.....	25
Tabel 3. 2 Restaurant dan Bar Peninsula Beach Resort	25



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Peninsula Beach Resort	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	29
Gambar 4. 1 Persiapan Diri.....	33
Gambar 4. 2 <i>Set Up Table & Candi Bentar</i>	35
Gambar 4. 3 <i>Captain Order</i>	37
Gambar 4. 4 <i>Bill by Cash</i>	41
Gambar 4. 5 <i>Bill Charge to Room</i>	41
Gambar 4. 6 <i>Bill by Card</i>	42



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Peninsula Beach Resort

Lampiran 2 Jenis-jenis *Restaurant* di Peninsula Beach Resort

Lampiran 3 Jenis-jenis Kamar di Peninsula Beach Resort

Lampiran 4 Jenis-jenis Bar di Peninsula Beach Resort

Lampiran 5 Fasilitas Penunjang di Peninsula Beach Resort



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peninsula Beach Resort merupakan hotel bintang empat yang berada di kawasan Tanjung Benoa yang tepatnya terletak di Jalan Pratama No 72, Badung – Bali. Peninsula Beach Resort didirikan pada tanggal 19 Mei 1999, hotel ini dipasarkan dengan sistem *Time Share* yang berafiliasi dengan interval International. Berbeda dengan hotel biasa maka mayoritas tamu Peninsula Beach Resort adalah tamu members. Peninsula Beach Resort memiliki total kamar dan villa sebanyak 82 kamar. Total hotel *room* sebanyak 80 kamar dan villa sebanyak 2 kamar. Hotel ini juga dilengkapi dengan 3 *restaurant* dan 2 bar. Tiga *restaurant* diantaranya yaitu Golden Beach Restaurant, Jacaranda Restaurant, dan Sport Bar & Grill, sedangkan dua bar diantaranya ada Reef Bar dan Sunken Bar.

Restaurant yang ada di Peninsula Beach Resort memiliki kegunaan yang berbeda seperti Sport Bar & Grill yang biasanya digunakan untuk *live sport* dan menampilkan *signature* beraneka ragam *grill steak*. Kemudian Jacaranda Restaurant yang biasanya digunakan untuk tamu yang ingin fine dining yang memiliki *signature* menu yaitu *lamb shank*. Yang terakhir Golden Beach Restaurant biasanya digunakan untuk *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* yang menyajikan American menu dan restaurant ini biasanya juga digunakan untuk *event-event* yang ada di hotel Peninsula Beach Resort. Seperti *event Sunday Member and Guest Gathering*, *Afternoon Tea*, dan *Friday Farewell Party*.

Dari ketiga restaurant yang ada di Peninsula Beach Resort, Golden Beach Restaurant yang paling diminati dan terkenal di kalangan tamu yang menginap di hotel ini. Karena di Golden Beach Restaurant merupakan tempat dilaksanakannya event-event besar yang sangat mempengaruhi pemasukan bagi hotel. Salah satu sumber pendapatan terbesar dalam sebuah hotel adalah restaurant (Tambunan, 2016). Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman (Ferdiansyah, 2023). Selain itu restaurant ini dekat dengan pantai, main *pool*, *reef bar*, dan juga sunken bar. Salah satu event yang paling diminati di Golden Beach Restaurant, yaitu Sunday Member and Guest Gathering.

Sunday Member and Guest Gathering merupakan suatu event yang diadakan setiap hari minggu atau setelah tamu check in yang dilaksanakan pada malam hari. Pada event ini menyediakan signature menu yaitu Roast Dinner dan juga memberikan free canape, welcome drink, lucky draw, dan tontonan Balinese staff dance pada setiap tamu, serta memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga membuat tamu berdatangan kembali ke event ini. Dari hasil penelitian (Sukmayani, 2019) juga menyatakan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara mencapai kepuasan tamu yang ditandai dengan minat pembelian ulang yang ditunjukkan dengan adanya repeater guest. Selain itu setiap tamu dijelaskan mengenai event-event yang ada di hari selanjutnya dan promosi-promosi yang sedang berlangsung di hotel selama tamu menginap di Peninsula Beach Resort. Pramusaji yang melayani event Sunday Member and Guest Gathering menggunakan pakaian

Balinese, yaitu untuk yang laki-laki kemeja biru lengan pendek, kamen, sandal dan untuk yang wanita memakai kebaya berwarna biru, kamen, dan sandal.

Fadila (2023) telah melakukan observasi tentang “Penanganan Romantic Dinner Oleh Pramusaji Di Segara Restaurant Jumeirah Bali”, di mana pada laporan tersebut dijelaskan bahwa terdapat beberapa prosedur yang dilakukan oleh Pramusaji dalam menangani romantic dinner. Prosedur yang dilakukan adalah seperti menyambut tamu, mempersilakan tamu duduk, pramusaji memperkenalkan diri kepada tamu, menyajikan makanan dan minuman di meja tamu, melakukan engagement dengan tamu, tamu meninggalkan restoran dan menata meja kembali.

Berbeda dengan Windari (2022) yang melakukan observasi tentang “Pelayanan Dinner A’la Carte pada Era New Normal oleh Pramusaji di The Restaurant pada Hotel he Trans Resort Bali”, di mana pada laporan tersebut berbeda pada saat melayani tamu, karena di era new normal sangat berbeda dengan sebelum pandemi, pada saat pandemi diwajibkan setiap restoran lolos sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability). Artinya bahwa setiap restoran wajib mengikuti standar ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: mencuci tangan, menjaga jarak, menggunakan masker, menggunakan hand sanistazer bagi karyawan maupun tamu. Prosedur pelayanan yang dilakukan adalah persiapan diri seperti menjaga kebersihan dan kerapian diri serta kelengkapan uniform yang akan digunakan ketika melayani tamu dan juga persiapan operasional, yaitu menyiapkan segala sesuatu untuk membantu kelancaran operasional.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dipilihlah judul Tugas Akhir “*Pelayanan Dinner Sunday Member and Guest Gathering oleh Pramusaji di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pelayanan Sunday Member and Guest Gathering oleh pramusaji di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan Sunday Member and Guest Gathering oleh pramusaji di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *Dinner Sunday Member and Guest Gathering* oleh pramusaji di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort.
- b. Untuk mengetahui apa kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *Dinner Sunday Member and Guest Gathering* oleh pramusaji di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort dan cara mengatasinya.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diharapkan didapat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

a. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat digunakan Sebagai tambahan ilmu pengetahuan pada saat di dunia kerja kedepannya. Dan dapat meningkatkan pemahaman tentang masalah yang ada di industri dengan membandingkan teori yang di dapatkan pada saat proses pembelajaran di kampus, disamping itu juga Sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh kelulusan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat dijadikan Sebagai bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali guna mempermudah mahasiswa dan mahasiswi lain memperoleh informasi tentang dunia industri perhotelan khususnya Sebagai pramusaji *restaurant*.

c. Bagi Peninsula Beach Resort

Dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan mampu memberikan dampak yang positif bagi pelayanan di Peninsula Beach Resort dan meningkatkan kinerja pramusaji khususnya di Golden Beach Restaurant.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

- 1) Metode Observasi, merupakan teknik pengumpulan data dimana penulis mengamati dan ikut serta secara langsung dalam Pelayanan *Dinner Sunday Member and Guest Gathering* oleh pramusaji di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort.
- 2) Metode Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dengan bertatap muka antara penulis dan narasumber. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dengan melakukan wawancara tidak terstruktur dengan narasumber yang berada di Peninsula Beach Resort, yaitu supervisor dan staff di Golden Beach Restaurant, serta hambatan yang terjadi dalam pelayanan *Dinner Sunday Member and Guest Gathering*.
- 3) Metode Kepustakaan, merupakan metode pengumpulan data dengan memperoleh data dari buku-buku dan sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini ialah metode analisis deskriptif, dimana penulis memaparkan dan menguraikan masalah menggunakan data-data mengenai Pelayanan *Dinner Sunday Member and Guest Gathering* yang didapat di Peninsula Beach Resort.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *Dinner Sunday Member and Guest Gathering* oleh Pramusaji di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Pelayanan *Dinner Sunday Member and Guest Gathering* oleh Pramusaji di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort dimulai dari tamu tiba di restaurant sampai dengan meninggalkan *restaurant*. Oleh karena itu pelayanan dinner pada *Sunday Member and Guest Gathering* di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu sebagai berikut.

a. Tahap Persiapan

Pada Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort, persiapan awal yang dilakukan oleh pramusaji adalah persiapan diri seperti menjaga kebersihan dan kerapian diri serta kelengkapan *uniform* yang akan digunakan ketika melayani tamu dan juga persiapan kerja dan peralatan, yaitu menyiapkan *tray*, *table runner brown*, *flower vas*, *cutleries* dan persiapan kerja seperti datang ke *restaurant* 15 menit sebelum mulai, membawa pulpen dan *note book*, mengelap semua meja dan *cutleries*, memasang vas bunga di setiap *table*, menyiapkan *tray*, menyiapkan *cutleries*.

b. Tahap Pelaksanaan

Dimulai dari tamu tiba di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort, menikmati hidangan pada *restaurant*, sampai dengan meninggalkan *restaurant*. Tahap pelaksanaan yang di terapkan oleh pramusaji di Golden Beach *Restaurant*, ada 8 tahapan yang meliputi meliputi *welcoming guest*, *seat the guest*, *taking order*, *servicing the drink order*, *servicing the food order*, *clear up*, *presenting the bill*, *thanking the guest*.

c. Tahap Akhir

Melakukan pembersihan pada saat dinner sudah berakhir seperti: mengangkat semua piring dan gelas kotor ke area *steward*, mengumpulkan napkin dan *table runner* kotor, melakukan *clear up table number*, vas bunga dan *salt and pepper*, merapikan dan membersihkan meja dan kursi, melakukan *closing bill restaurant*.

2. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya antara lain:

- 1) Kekurangan pramusaji saat keadaan ramai.
- 2) Kedatangan tamu grup yang belum memiliki *reservasi*.
- 3) Kurangnya koordinasi antara pramusaji dengan *staff kitchen*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi ketika bertugas di Golden Beach Restaurant Peninsula Beach Resort, maka dapat diberikan saran antara lain:

1. Sebaiknya *manager* melakukan analisis rancangan tamu yang datang dan kebutuhan tenaga kerja untuk melayani tamu, sehingga bisa menambah tenaga kerja (*daily worker*).
2. Pihak *receptions* agar dapat menginformasikan lebih jelas kepada tamu terkait *event Sunday Member and Guest Gathering* ini untuk melakukan *booking* terlebih dahulu supaya *pramusaji* bisa menyiapkan meja dan peralatan dengan maksimal.
3. Melakukan pembagian tugas dan tanggung jawab pada setiap *table* yang berisikan tamu agar tidak terjadi *misscommunication* antar *pramusaji* maupun yang berada di *kitchen*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* Melalui Tugas dan Tanggung Jawab *Concierge* Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Rudang Hotel Berastagin Sumatera Utara. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 3.
- Ferdiansyah. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji Saat *Theme Night Dinner* Pada the Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 12. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1891>
- H Purniyanto. (2019). *Penggunaan Standart Operasional Prosedur Room Attendant Di Hotel Luminor Surabaya*.
- Hadi, S. T., Sunyoto, D., Cahyani, K., St, S., & Hum, M. (2018). *Upaya Peningkatan Kualitas Menu Buffet Breakfast Terhadap Minat Konsumen Di Restoran Ratu Ratih Hotel*.
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam *Food and Beverage Departemen* di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4127–4137. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i5.1473>
- M Deni. (2018). *Peranan Waiter dan Waitress Dalam Menyiapkan Kelengkapan Dinner Pada Seahorse Restaurant Di Hotel Vila Ombak*.
- Rara Iswara. (2018). *Strategi Greeter Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Pada Olah-Olah Restaurant Di Sudamala Suites and Villas*.
- Sukmayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bali Kuta Resort. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 8(1).
- Trianata. (2022). Upaya Supervisor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pramusaji di Husk Restoran the Royal Beach Seminyak Bali. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis, Vol 01(No 08)*.
- Wulandari M, R. I. (2020). *Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Pramusaji di Hotel Berbintang 5 di Bali*. 3.

Yoming. (2018). *Strategi Greeter Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Pada Olah-olah Restaurant di Sudamala Suites and Villas.*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI