

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN MOVIE NIGHT DINNER  
OLEH WAITER DI PENINSULA BEACH RESORT  
TANJUNG BENOA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Yohanes Kelvin Dedi Anggrianto Ware**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN MOVIE NIGHT DINNER  
OLEH WAITER DI PENINSULA BEACH RESORT  
TANJUNG BENOA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Yohanes Kelvin Dedy Anggrianto Ware  
NIM. 2115823178**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN MOVIE NIGHT DINNER OLEH WAITER DI PENINSULA BEACH RESORT TANJUNG BENOA**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir  
Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Yohanes Kelvin Dedy Anggrianto Ware  
NIM. 2115823178**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN MOVIE NIGHT DINNER OLEH WAITER DI PENINSULA BEACH RESORT TANJUNG BENOA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
dan Ketua Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali  
pada Senin, 19 Agustus 2024



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M. Par  
NIP. 198407202008122002

Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M. Agb  
NIP. 197205072005012001

Mengetahui  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali



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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN MOVIE NIGHT DINNER OLEH  
WAITER DI PENINSULA BEACH RESORT  
TANJUNG BENOA**

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

Pembimbing I,

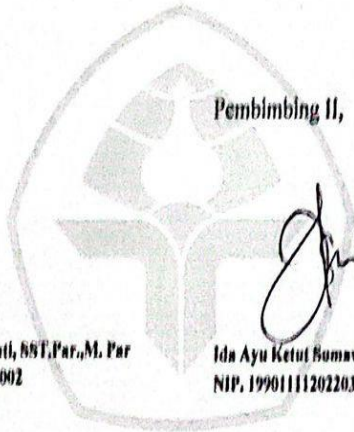
Pembimbing II,



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M. Par  
NIP. 198407202008122002



Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M. Agb  
NIP. 199011112022032009



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


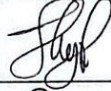



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.  
NIP. 1969082008122004

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

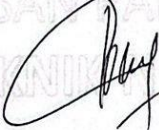
**PELAYANAN MOVIE NIGHT DINNER OLEH  
WAITER DI PENINSULA BEACH RESORT  
TANJUNG BENOA**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh Dosen Penguji dan Koordinator Program  
Studi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M. Par NIP. 198407202008122002	
<b>Anggota</b>	I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. NIP 198502102014041001	
<b>Anggota</b>	Ketut Suarta, S.E., M.Si. NIP 196309151990031002	

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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yohanes Kelvin Dedy Anggrianto Ware  
Nim : 2115823178  
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN MOVIE NIGHT DINNER OLEH  
WAITER DI PENINSULA BEACH RESORT  
TANJUNG BENOA

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagai mestinya.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 21 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan



Nama : Yohanes Kelvin Dedy Anggrianto Ware  
Nim : 2115823178  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan makasud untuk menguraikan Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort Tanjung Bena.

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 menempun Pendidikan di Jurusan 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 Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M. Par selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.



6. Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dalam memberikan bimbingan dan arahan 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 Nyoman 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 Restaurant 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 penyusunan tugas akhir.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. Bapak Patrisius Pitu dan Ibu Lusia Lute, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil, serta telah memberikan dukungan baik material maupun spritual kepada penulis selama menyusun tugas akhir.
13. Keluarga dan teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penyusunan 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

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Hotel.....	7
B. Food & Beverage Departement.....	11
C. Restaurant .....	12
D. Menu .....	14
E. Pelayanan.....	16
F. Waiterr.....	17
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>19</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	20
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
A. Penyajian Hasil Observasi .....	29
B. Kendala-kendala yang di hadapi.....	44
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>47</b>

A. Simpulan .....	47
B. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>50</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Peninsula Beach Resort.....	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	26
Gambar 4. 1 <i>Grooming</i> .....	31
Gambar 4. 2 Peralatan <i>Set Up Table</i> .....	31
Gambar 4. 3 Menu.....	32
Gambar 4. 4 <i>Set Up Table</i> .....	33
Gambar 4. 5 <i>Welcoming Guest</i> .....	34
Gambar 4. 6 <i>Seating The Guest</i> .....	35
Gambar 4. 7 <i>Serving The Menu</i> .....	36
Gambar 4. 8 <i>Taking Order</i> .....	38
Gambar 4. 9 <i>Serving The Drink Order</i> .....	39
Gambar 4. 10 <i>Serving The Food Order</i> .....	40
Gambar 4. 11 <i>Clear Up</i> .....	41
Gambar 4. 12 <i>Presenting The Bill</i> .....	43
Gambar 4. 13 <i>Thanking The Guest</i> .....	44

JURISAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar Peninsula Beach Resort.....	21
Tabel 3. 2 Restaurant dan Bar Peninsula Beach Resort .....	23



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Fasilitas Hotel .....	50
Lampiran 2 Struktur Organisasi Hotel .....	51
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing I.....	52
Lampiran 4 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing II.....	53
Lampiran 5 Lembar Layak Uji.....	54



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Peninsula Beach Resort adalah salah satu hotel bintang empat di Bali, yang terletak di jalan Pratama No. 72 Tanjung Benoa, Nusa Dua, Bali. Hotel ini menyediakan tempat menginap yang nyaman bagi wisatawan lokal atau mancanegara yang berkunjung ke Bali. Peninsula Beach Resort memiliki beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda, namun saling berhubungan satu sama lain, dengan alasan melancarkan suatu operasional kerja dengan sistem *Team Work*. Walaupun mempunyai tugas yang berbeda-beda, namun semua departemen tersebut memiliki peran yang sama penting untuk menjaga kelancaran operasional hotel dan mencapai tujuan perusahaan. Salah satu departemen di Peninsula Beach Resort, yaitu *food & beverage departement*. Departemen ini di bagi menjadi dua yaitu *food & beverage service* dan *food & beverage product*.

*Food & Beverage Service* merupakan salah satu departemen di hotel yang memiliki tugas untuk melayani tamu dan menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu hotel atau tamu luar hotel yang ingin menikmati makanan dan minuman baik di restoran, bar, *pool*, maupun di kamar. Peninsula Beach Resort memiliki 3 restoran yaitu: Golden Beach Restaurant, *Sport Bar & Grill*, dan Jacaranda Restauant. Peninsula Beach Resort juga memiliki satu kolam renang yang terletak di sebelah selatan Golden Beach Resort.



Golden Beach Restaurant merupakan restoran yang di buka untuk *breakfast* dengan *menu buffet* dan di lanjutkan dengan *lunch* dan *dinner* yang menyediakan *A La Carte menu*. Golden Beach Restaurant buka pada pukul 07:30 Wita– 23:00 Wita . Golden Beach Restaurant dapat menampung tamu sejumlah 72 orang sesuai dengan jumlah meja dan kursi yang ada. Golden Beach Restaurant tidak hanya menerima tamu dari hotel Peninsula Beach Resort, namun dapat menerima tamu dari luar hotel seperti hotel Nikko atau Sadara yang jaraknya bersebelahan dengan Peninsula Beach Resort. Tamu dapat langsung memesan makanan atau minuman lewat *waiter* pada saat *taking order* yang ada di dalam *menu* diawali dengan *appetizer*, *soup*, *main course*, *dessert*, dan terdapat *menu* minuman di bagian akhir.

Selain melayani *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* Golden Beach Restaurant mempunyai *event* yaitu *Movie Night Dinner* yang di adakan setiap hari Rabu di pantai pada jam 20:00 Wita-22:00 Wita supaya tamu tidak merasa bosan selama menginap di hotel Peninsula Beach Resort. *Movie Night Dinner* adalah suatu program hotel yang menarik yang disediakan oleh hotel untuk memberikan kenyamanan kepada tamu, sehingga tamu tidak bosan pada saat menginap di hotel dan memberikan sensasi yang berbeda ketika makan malam. Dari ketiga restoran tersebut hanya Golden Beach Restaurant yang mengadakan *Event Movie Night Dinner*, *event* ini juga berisikan *live grill* sehingga memberikan aktifitas malam hari yang seru, apabila tamu tidak ingin melihat *live grill* tamu bisa langsung menonton film yang ada di layar lebar sambil menunggu makanan yang di pesan sudah siap disajikan. Adapun

beberapa menu *grill* yaitu *Rib Eye* dengan harga 210k/200gr, *Snapper Fillet* 135k/200gr, *Chicken Steak* 90k/100gr, dan masih banyak menu lainnya. Selain *event movie night* Golden Beach Restaurant juga memiliki *event* lainnya seperti *Farewell Party* yang diadakan setiap hari Jumat dan *Sunday Member Gatriing*, waiter di Golden Beach Restaurant diharapkan untuk bekerja dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku di hotel, dalam menjalankan tugas agar dapat memberikan kesan baik kepada para tamu.

Yana 2020 telah melakukan observasi tentang “Pelayanan Dinner A La Carte Menu Oleh Waiter/ss Pada Sundara Restaurant Di Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay” dimana pada laporan tersebut dijelaskan bahwa terdapat beberapa prosedur yang dilakukan oleh *Waiter/ss* dalam melayani proses *Dinner* menggunakan *A La Carte Menu*. Prosedur Pelayanan yang dilakukan oleh *Waiter/ss* adalah memastikan badan dalam keadaan bersih dan wangi, menjaga gigi dan mulut, memastikan seragam (*uniform*) yang di pakai tetap bersih dan rapi, memastikan kuku dalam keadaan bersih.

Berbeda dengan Tristan 2022 yang melakukan observasi tentang “Pelayanan In Room Dinning Oleh Waiter Di The Westin Resort Nusa Dua Bali” di mana pada laporan tersebut berbeda pada saat melayani tamu, Prosedur melayani tamu pada saat *In Room Dinning* yang dilakukan adalah, Menerima order dengan telephone operator, selanjutnya waiter akan memberikan captain order berwarna merah ke *kitchen*, warna putih di letakan di *office in room dining*, dan warna kuning untuk waiter yang dimana bertujuan untuk mempermudah melakukan prepering, dan selanjutnya

melakukan *preparation the order*. Beberapa hambatan yang dialami saat menerapkan prosedur tersebut adalah makanan yang di kirim ke kamar sudah tidak hangat, tamu ingin melakukan pembayaran dengan metode *room charge* akan tetapi tidak memiliki deposit yang cukup, Lift karyawan yang terkadang tidak dapat dipergunakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik dan ingin memilih judul Tugas Akhir “Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort Tanjung Bena”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan adalah:

1. Bagaimana Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort Tanjung Bena ?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort Tanjung Bena.

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort Tanjung Bena.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang di hadapi oleh *waiter* pada Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort Tanjung Bena.

## 2. Kegunaan masalah

### A. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus di tempuh untuk menyelesaikan program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan di harapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang Food & Beverage Service.
- 2) Mengetahui secara menyeluruh mengenai proses kerja Food & Beverage Service di Peninsula Beach Resort Tanjung Benoa.

### B. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya di harapkan dapat di gunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food & Beverage Service*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penyusunan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajaran tentang Food & Beverage Service.

### C. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan Movie Night Dinner di Peninsula Beach Resort Tanjung Benoa agar tamu merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

#### D. Metode Penulisan

Sub-Bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara observasi maupun perpustakaan.

##### 1) Metode dan Teknik Pengumpulan Data.

###### a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode pengamatan secara langsung dan ikut berpartisipasi memberikan Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort Tanjung Bena. Observasi yang dilakukan untuk mengetahui Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort Tanjung Bena dan mendapatkan data-data yang akurat mengenai penelitian ini.

###### b. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mewawancarai atau bertanya langsung kepada Kepala Manager, Supervisor dan *staff* di Golden Beach Restaurant, khususnya dalam Pelayanan Movie Night Dinner di Peninsula Beach Resort Tanjung Bena.

###### c. Study Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari dan membaca berbagai sumber informasi seperti buku, berbagai literatur, jurnal, laporan ilmiah, catatan yang akan dibahas pada penelitian ini.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort dimulai dari tamu tiba di restoran sampai dengan meninggalkan restoran. Oleh karena itu Pelayanan *Movie Night Dinner* dibagi menjadi tiga yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.
  - a) Tahap Persiapan. Pada persiapan awal yang di lakukan oleh *waiter/ss* adalah persiapan diri, persiapan, peralatan, persiapan operasional.
  - b) Tahap pelaksanaan dimulai dari tamu tiba di Golden Beach Restaurant, sampai dengan meninggalkan *Resaurant*. Tahap pelaksanaan yang di terapkan oleh *waiter/ss* di Golden Beach Restaurant: *welcoming Guest, set the guest, Presenting the drink list and food menu, taking order, serving the drink order, serving the food order, clear up, presenting the bill, thanking the guest.*
2. Tahap penutupan dilakukan pada saat pelayanan untuk *Movie Night Dinner* telah berakhir pada pukul 22:00 Wita dan melakukan kegiatan seperti: mengangkat semua piring kotor, membawa gelas kotor ke bar, mengumpulkan *table clouth* yang kotor untuk di bawa ke *linen* dan merapikan dan membersihkan meja dan kursi.

3. Kendala-kendala yang dihadapi pada saat menangani Pelayanan Movie Night Dinner Oleh Waiter Di Peninsula Beach Resort:

- a) Kekurangan *waiter/ss* pada saat keadaan ramai. Cara mengatasinya adalah meminta bantuan dari restoran lain yang tidak terlalu banyak pengunjung.
- b) Kedatangan tamu *family guest* dan grup yang belum memiliki reservasi. Cara mengatasinya adalah mengambil meja dan kursi sesuai dengan jumlah *family guest* dan grup yang datang.

## B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi ketika bertugas di Golden Beach Restaurant, maka penulis akan memberikan saran , sebagai berikut:

- 1) Agar perusahaan dapat menambah pekerja seperti, *Daily walker* atau *Trainee* agar pada saat *occupancy* sedang ramai bisa bekerja secara maksimal.
- 2) Agar pihak *receptions* dapat menginformasikan lebih jelas kepada tamu terkait *event Movie Night Dinner* ini untuk melakukan *reservasi* terlebih dahulu agar *Waiter/ss* dapat menyiapkan meja dan peralatan dengan maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, H. Marsum Widjojo, Fauziah, Hj. Siti. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* (4th ed.). Bandung: ALFABETA CV
- Deni M. (2018). *Peranan Waiter dan Waitress Dalam Menyiapkan Kelengkapan Dinner Pada Seahorse Restaurant Di Hotel Vila Ombak*
- Febrina, D. (2023). *Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Rudang Hotel Berastagin Sumatera Utara*. SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi,
- Hurdawaty & Parantika. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- 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.
- Mertayasa, (2023). *Standar Operasional Prosedur Food And Beverages Service Di Restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta*.
- Oka, I Made Darma & Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran International*. Surabaya: Paramita
- Iswara Rara. (2018). *Strategi Greeter Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Pada Olah-Olah Restaurant Di Sudamala Suites and Villas*
- Wulandari M, R. I. (2020). *Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Pramusaji di Hotel Berbintang 5 di Bali*. 3.