

Tugas Akhir

**PELAYANAN BAGI ELITE GUEST
MARRIOTT BONVOY LOYALTY PROGRAM MEMBER
DI THE LOUNGE RESTAURANT PADA SHERATON BALI KUTA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Ayu Anggreni

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

Tugas Akhir

**PELAYANAN BAGI ELITE GUEST
MARRIOTT BONVOY LOYALTY PROGRAM MEMBER
DI THE LOUNGE RESTAURANT PADA SHERATON BALI KUTA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Kadek Ayu Anggreni

NIM. 1915823059

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PELAYANAN BAGI ELITE GUEST
MARRIOTT BONVOY LOYALTY PROGRAM MEMBER
DI THE LOUNGE RESTAURANT PADA SHERATON BALI KUTA
RESORT**

Oleh :
Ni Kadek Ayu Anggreni
NIM. 1915823059

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh,

Pembimbing I,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.
NIP 196409151990031003

Pembimbing II,



Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb.
NIP 197205072005012001

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh,
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D,
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung-Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (Hunting) Fax 701128 Homepage <http://www.pnb.ac.id>
Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Ayu Anggreni
NIM : 1915823059
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN BAGI ELITE GUEST MARRIOTT BONVOY LOYALTY
MEMBER DI THE LOUNGE RESTAURANT PADA
SHERATON BALI KUTA RESORT”**

benar bebas dari plagiat. 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 23 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

METERAL
TEMPEL
SA545AJX017204510

Nama : Ni Kadek Ayu Anggreni

NIM : 1915823059

PS : D III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya yang dilimpahkan dan dengan usaha penulis. Sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul *Pelayanan Khusus Bagi Guest Elite Loyalty Member Marriott Bonvoy Oleh Hostess The Lounge Restaurant di Sheraton Bali Kuta Resort* sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari pembuatan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi D3 Perhotelan di Politeknik Negeri Bali. Dalam penulisan laporan ini penulis memperoleh banyak kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan itu dapat diatasi sehingga penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan sesuai dengan harapan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan kesempatan menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali pada Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Prodi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Kanah, S.Pd.,M.Hum selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan di Jurusan Pariwisata Prodi Perhotelan Politeknik Negeri Bali
6. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku dosen pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini
7. Ida Ayu Ketut Sumawidari,SE,M,Agb selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini
8. Seluruh staf dan dosen di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan selama melaksanakan PKL dan penyusunan laporan.
9. Mrs. Merrie Brown selaku *General Manager* Sheraton Bali Kuta Resort
10. Bapak I Ketut Ariawan selaku *Food & Beverage Manager* Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan kesempatan untuk Praktek Kerja Lapangan di *Feast dan The Lounge Restaurant*
11. Ibu Ni Made Widi Astiti selaku *Assistant Manager F&B Marketing* Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di *F&B Marketing*

12. Bapak Muhammad Ismail selaku *Assistant Manager* Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di The Lounge Restaurant dalam Praktek Kerja Lapangan
13. Ibu Ni Luh Putu Sri Sariningsih selaku *Hostess* yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di *Hostess section* dalam Praktek Kerja Lapangan
14. Bapak Julian Eka Putra selaku *Cluster Director of Human Resources* Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan kesempatan menjalani Praktek Kerja Lapangan di Sheraton Bali Kuta Resort
15. Seluruh karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan banyak bimbingan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di *Food & Beverage Department*.
16. Bapak I Ketut Wismaya dan Ibu Komang Candri selaku orang tua penulis yang telah memberi dukungan, semangat, serta motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
17. Ni Wayan Sinyari dan I Komang Agus Cahya Wisanta selaku kakak dan adik penulis yang telah membantu dan memberi semangat dalam penulisan tugas akhir ini.
18. Sahabat dan teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penyusunan laporan ini.

Dengan menyadari masih ada kekurangan dari segi materi, sistematika, maupun bahasa. Oleh karena itu, saran dan masukan dari pembaca sangat diharapkan guna penyempurnaan laporan ini. Akhir kata, diharapkan laporan ini bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun lingkungan di luar Politeknik Negeri Bali.

Denpasar, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Klasifikasi Hotel.....	8
C. <i>Food & Beverage Service</i>	10
D. Pengertian Restaurant	12
E. Pengertian Menu.....	15
F. Pengertian Pramusaji/Waitress	18
G. Pengertian Pelayanan	21
H. Squence Of Service	29
I. Tamu/ Guest.....	35
J. Royalty Membership/Loyalty Pelanggan	37
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	40
A. Nama Perusahaan	40
B. Sejarah Perusahaan.....	41
C. Kegiatan Usaha.....	43

BAB IV PEMBAHASAN.....	57
A. Pelayanan Bagi <i>Elite Guest Marriott Bonvoy Loyalty Member</i> di The Lounge Restaurant Pada Sheraton Bali Kuta Resort.....	57
1. Tahap Persiapan Diri	58
2. Tahap Persiapan <i>Operational Restaurant</i>	60
3. Tahap Pelaksanaan	69
4. Tahap Akhir	82
B. Hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada setiap <i>elite guest marriott bonvoy loyalty program member</i> di The Lounge Restaurant dan Solusi	83
BAB V PENUTUP.....	85
A. Simpulan	85
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Sheraton Kuta Bali	41
Gambar 3. 2 Feast Restaurant	47
Gambar 3. 3 Bene Restaurant.....	48
Gambar 3. 4 The Lounge Restaurant	49
Gambar 3. 5 Shine Spa.....	50
Gambar 3. 6 Sheraton Fitness	51
Gambar 3. 7 Infinity Pool.....	52
Gambar 3. 8 Sahid Ballroom.....	52
Gambar 3. 9 Struktur Organisasi Hotel Sheraton Kuta Bali Resort.....	54
Gambar 3. 10 Struktur Organisasi Hotel Sheraton Kuta Bali Resort.....	55
Gambar 4. 1 <i>Table management</i> The Lounge Restaurant.....	63
Gambar 4. 2 <i>Guest Interaction Report</i>	64
Gambar 4. 3 <i>Guest Elite Report</i>	64
Gambar 4. 4 <i>Breakfast cover</i>	65
Gambar 4. 5 <i>Breakfast chasier report</i>	66
Gambar 4. 6 <i>Special request report</i>	66
Gambar 4. 7 <i>Geospatial Exploitation Product (GXP)</i>	67
Gambar 4. 8 <i>Attendant record form</i>	68
Gambar 4. 9 <i>Taste panel form</i>	69
Gambar 4. 10 <i>Morning treats menu</i>	75
Gambar 4. 11 <i>Captain order</i>	76
Gambar 4. 12 <i>Welcoming fruit elite</i>	77
Gambar 4. 13 <i>Birthday cake & honeymoon cake</i>	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Benefit</i> Marriott Bonvoy Loyalty Program Member.....	40
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : <i>Uniform Breakfast</i>	91
Lampiran 2 : <i>Cake Birthday</i>	91
Lampiran 3 : Gambar Saat Proses Wawancara	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hubungan pariwisata sangat erat kaitannya terhadap industri perhotelan yang menjadi pondasi pendukung pembangunan sektor pariwisata dimana wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah wisata akan membutuhkan tempat untuk beristirahat atau hanya sekedar transit, maka disinilah peran industri perhotelan sangat diperlukan seperti usaha jasa akomodasi, *food and beverage*, atraksi wisata, rekreasi, *healty and spa* serta bentuk usaha jasa lain yang memberikan keramahtamahan dan pelayanan terbaik. Akomodasi adalah salah satu penunjang dalam menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dilengkapi dengan sarana makan dan minum serta didukung dengan fasilitas lainnya. Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan penginapan (rooms), makanan dan minuman (*food and beverage*), hiburan seperti night club, discotheque, serta pelayanan menarik lainnya (Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan).

Sheraton Bali Kuta Resort merupakan hotel bintang 5 yang berada di area kuta, salah satu dari *classic premium collection* Marriott Bonvoy grup yang bergaya klasik dan mewah pada setiap fasilitas yang diberikan, berlokasi di Jalan Pantai Kuta yang

sangat strategis bersebelahan dengan Beachwalk Mall dan berhadapan langsung dengan Pantai Kuta. Sheraton Bali Kuta Resort memiliki beberapa departemen yang membantu dalam memberikan pelayanan dan mengelola operasional hotel, yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, Human Resources Department, Purchasing Department, Accounting/Finance Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department* dan *Security Department* yang memiliki tugas serta tanggung jawabnya masing-masing. *Food & Beverage Department* merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya dari *in-house guest* maupun *outside guest* di The Lounge Restaurant. Dalam situasi persaingan global di bidang pariwisata semua hotel berlomba-lomba memberikan pelayanan dan kepuasan yang berkualitas serta terbaik kepada para tamu yang menginap di hotel, untuk mempertahankan semua tamu menginap kembali ke Sheraton Bali Kuta Resort maka diadakannya *marriott bonvoy loyalty program member* bagi setiap tamu yang menginap dengan keuntungan dan keunikan tersendiri yang akan diberikan kepada tamu.

Keanggotaan program loyalitas atau *loyalty program member* adalah program yang di desain untuk menjaga agar pelanggan tetap bertransaksi dan saling berkomunikasi antara tamu dan hotel. Secara harfiah, *loyalty program member* berarti program keanggotaan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. *Loyalty program member* ditawarkan oleh perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, dengan menawarkan hadiah, diskon, atau insentif khusus lainnya yang dirancang sebagai

hadiah untuk loyalitas pelanggan. *Loyalty program member* tersebut sangat menguntungkan bagi perusahaan dengan mengembangkan loyalitas pelanggan seperti memberikan informasi penting tentang bagaimana pelanggan berbelanja, produk dari hotel, jenis penawaran serta diskon menarik dari hotel yang dapat menarik pelanggan untuk datang kembali. Dalam bidang pariwisata terdapat beberapa internasional *loyalty program member* hotel, seperti : Hilton Honors, Radisson Rewards, Accor All, Marriott Bonvoy, Wyndham Rewards, dan Dunia Hyatt.

Marriott Bonvoy *loyalty program member* merupakan salah satu *loyalty program member* hotel terbesar di dunia dan setelah mengakuisisi Starwood Preferred Guest dan Ritz-Carlton yang membuat Marriott menjadi grup hotel terbesar dan dominan di Indonesia, Asia dan dunia. Marriott International memiliki lebih dari 4.087 properti dan 697.000++ jumlah kamar di lebih dari 80 negara wilayah di seluruh dunia. Sheraton Bali Kuta Resort mengutamakan dalam memberikan pelayanan, penawaran serta produk terbaik kepada semua tamu terutama pada setiap *elite guest* yang berkunjung. *Elite guest* merupakan VIP *guest* dari Sheraton Kuta Resort tetapi VIP *guest* belum tentu termasuk kedalam *elite guest* pada *marriott bonvoy loyalty program member*, maka dari itu setiap *benefit* dan penawaran yang diberikan berbeda antara VIP *guest* dengan setiap tingkatan *elite guest loyalty program member* Marriott Bonvoy. *Benefit* yang didapatkan oleh setiap level *marriott bonvoy loyalty program member* seperti : *free room upgrade, late check out, discount food and beverage, earn double point* yang bisa di *redeem* untuk *free stay* di hotel, *free dining* di Restaurant ataupun pembelian tiket pesawat, semakin tinggi tingkatan *member* Marriot Bonvoy yang

dimiliki maka semakin banyak keuntungan yang akan diberikan oleh Sheraton Bali Kuta Resort. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat materi ini sebagai bahan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul sebagai berikut : “Pelayanan Bagi Elite Guest Marriott Bonvoy Loyalty Program Member Di The Lounge Restaurant Pada Sheraton Bali Kuta Resort.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan dua rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini yaitu :

1. Bagaimanakah pelayanan khusus bagi *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* di The Lounge Restaurant pada saat *breakfast*?
2. Hambatan apakah yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada setiap *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* di The Lounge Restaurant dan cara penyelesaiannya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan dan kegunaan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Tujuan
 - a. Mengetahui bagaimana cara menangani pelayanan khusus bagi *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* di The Lounge Restaurant

b. Memaparkan kendala yang terjadi dalam pelayanan khusus bagi *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* di The Lounge Restaurant serta cara penyelesaiannya

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini yaitu :

a. Bagi Mahasiswa :

- 1) Syarat untuk menyelesaikan program Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- 2) Dijadikan pedoman dalam penerapan teori dan praktek yang diperoleh saat melakukan proses belajar di kampus Politeknik Negeri Bali dan dengan apa yang diperoleh di lapangan secara langsung di Sheraton Bali Kuta Resort.
- 3) Diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai *hospitality* terutama pada *Food and Beverage Service Departement*

b. Bagi Politeknik Negeri Bali :

- 1) Informasi atau bahan materi baru mengenai pelayanan khusus *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* yang digunakan untuk mendukung dan meningkatkan proses belajar mengajar di Politeknik Negeri Bali
- 2) Diharapkan mampu dijadikan sebagai refrensi mengenai pelayanan *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* bagi Mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dalam menyusun tugas akhir serta dijadikan sebagai bahan pembelajaran

c. Bagi Sheraton Bali Kuta Resort :

Tugas Akhir ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja restoran di masa yang akan datang terutama di *Food and Beverage Service Departement* Sheraton Bali Kuta Resort.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

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

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode Observasi yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri secara langsung dalam proses pelayanan *VIP guest dan elite guest* pada The Lounge Restaurant di Sheraton Bali Kuta Resort

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan para staf dan *supervisor* yang bekerja langsung di The Lounge Sheraton Bali Kuta Resort

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metodologi Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan permasalahan mengenai pelayanan *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* dengan data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Lounge Restaurant Sheraton Bali Kuta Resort.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal yaitu :

a. Metode Formal

Metode Formal yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan hasil analisis yang bersifat kuantitatif dengan tanda-tanda tertentu berupa tabel, foto, dan lainnya.

b. Metode Informal

Metode Informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa dari metode deskriptif dengan data kualitatif

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan khusus bagi *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* di The Lounge Restaurant pada saat *breakfast*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan khusus yang diberikan kepada *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* di The Lounge Restaurant berdasarkan SOP dapat dijabarkan sebagai berikut:
 - a. Tahap Persiapan

Adapun tahap persiapan yang dilakukan sebelum kegiatan pelayanan bagi *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* di The Lounge Restaurant meliputi: persiapan diri dari kebersihan tubuh, *uniform* yang digunakan sudah sesuai dengan standar, melakukan absensi, membawa *ballpoint* dan *note*, serta persiapan operasional restoran yaitu membuat *morning report* yang akan dikirimkan ke *whatsapp group*, membersihkan restoran, melakukan *set-up buffet* seperti memasang tong, *food tag*, *plate*, *sauce dish*, dan peralatan lainnya.

b. Tahap Pelaksanaan

Adapun tahap pelaksanaan yang akan dilakukan dalam memberikan pelayanan bagi *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* di The Lounge Restaurant, meliputi: *welcoming the guest* dengan menyebut nama *elite guest* yang datang ke restoran, mempersiapkan *welcoming elite fruit, honeymoon cake* dan *birthday cake*, mempersiapkan kondimen seperti *salt & pepper* dan *tisu*, menyajikan makanan tamu dan *special request*, memberikan *surprice birthday*, serta *take care elite guest* yang datang ke restoran.

c. Tahap akhir (*closing*)

Adapun tahap akhir (*closing*) yang akan dilakukan dalam memberikan pelayanan bagi *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* di The Lounge Restaurant, meliputi: membuat *bill* untuk *elite guest* dengan diskon 15%, melakukan *last call*, membuat *report* yang harus dikirimkan setiap sore, melakukan *polishing plate, glass, dan cutleries* untuk *refill buffet*, membersihkan area restoran dan memastikan bahwa semua yang diperlukan untuk *breakfast* besok sudah siap.

2. Hambatan yang dihadapi yaitu kurangnya jumlah peralatan pada saat tamu ramai atau *occupancy* hotel sedang tinggi sehingga mengganggu kelancaran operasional restoran, dan kurangnya staf yang bisa berbahasa asing seperti bahasa China, Jepang, dan Korea, yang menyebabkan *miscommunication* antara *waiter/waitress* dengan tamu.

B. SARAN

Adapun saran yang ingin disampaikan berdasarkan hambatan yang di dapatkan pada saat memberikan pelayanan bagi *elite guest marriott bonvoy loyalty program member* di The Lounge Restaurant yaitu penambahan peralatan seperti *cutleries, plate dan water goblet* yang bisa dijadikan cadangan, agar pada saat *occupancy* tinggi tidak kekurangan peralatan sehingga pelayanan yang dilakukan di restoran dapat berjalan dengan lancar. Hotel dapat memberikan kursus bahasa Jepang, Korea, dan China kepada staf agar tidak terjadi *misscommunication* atau penambahan staf yang mampu berbahasa Jepang, China dan Korea yang dapat meningkatkan kualitas pelayan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afsheena, Farrah. 2022. *Sequence of Service: Pengertian dan Tata cara Pelaksanaanya*.
- Fauziah, Siti. 2016. *Professional Pramusaji*. Yogyakarta: Andi.
- Hermawan, Hary, dkk. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Guntur & Yulianto. 2015. Upaya Profesionalisme Kerja *Waiter* Untuk Peningkatan Pelayanan Tamu Di *The Grand Palace Hotel* Yogyakarta. *Jurnal Khazanah Ilmu Vol. VI No. 1*.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Indonesia. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima*. Diambil dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penyajian>.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pariwisata dan EKONOMI Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 *tentang Standar Usaha Restoran*
- Mertayasa. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Oka, I Made D., & Ida Ayu Ketut S. 2016. *Buku Ajar Banquet*. Bali: Polteknik Negeri Bali
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Suparwanto dan I. Resmi Triyarsi. 2011. Kajian Tentang *Product Knowledge* dan *Standard Of Service* Terhadap Tingkat Kinerja Bagi *Waiter/Waitress* Di *Kopi-O Restaurant Bintang Lagoon Resor*. *Jurnal Pariwisata Indonesia*
- Tangian, Diane. 2019. *Modul Tahapan Pelayanan di Restoran*. Manado: Ristekdikti
- Utama, I Gusti Bagus R., 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.