

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN GUEST ELITE MEMBER OLEH WAITER DALAM MELAYANI HAPPY HOUR PADA LOBBY LOUNGE DI THE WESTIN RESORT AND SPA UBUD**



**I KADEK RISKI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN GUEST ELITE MEMBER OLEH WAITER DALAM MELAYANI HAPPY HOUR PADA LOBBY LOUNGE DI THE WESTIN RESORT AND SPA UBUD**



Oleh  
**I Kadek Riski**  
NIM 2015823291

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2023**

**PENANGANAN GUEST ELITE MEMBER  
OLEH WAITER DALAM MELAYANI HAPPY HOUR  
PADA LOBBY LOUNGEDI THE WESTIN  
RESORT AND SPA UBUD**

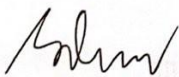
Oleh  
**I Kadek Riski**  
NIM 2015823291

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan D-3 pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

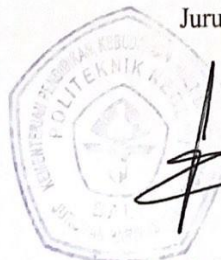


**Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par**  
NIP.196510202000121001



**Sang Nyoman Oka T.D,S.Pd,M.Hum**  
NIP.-

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, Kabupaten Badung, Bali- 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email:  
[poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Riski

NIM : 2015823291

Program Studi: D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN GUEST ELITE MEMBER OLEH WAITER  
DALAM MELAYANI HAPPY HOUR PADA LOBBY LOUNGE DI  
THE WESTIN RESORT AND SPA UBUD”**

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.

Gianyar, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Kadek Riski

NIM : 2015823291

PS : D-3 Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa ( Tuhan Yang Maha Esa) yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul PENANGANAN GUEST ELITE MEMBER OLEH WAITER DALAM MELAYANI HAPPY HOUR PADA LOBBY LOUNGE DI THE WESTIN RESORT AND SPA UBUD ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Guest Elite Member oleh Waiter dalam Melayani Happy Hour pada Lobby Lounge di The Westin Resort and Spa Ubud.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat di atasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak Sang Nyoman Oka Tri Dharma, S.Pd, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Wayan Raksa selaku General Manager di The Westin Resort and Spa Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort and Spa Ubud untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Kardini selaku Human Resources Coordinator di The Westin Resort and Spa Ubud yang telah memberikan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. I Kadek Adi Astina Putra selaku Assistant Manager Food and Beverage Service di The Westin Resort and Spa Ubud yang telah memberi izin dan memberi informasi kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
10. Seluruh staff The Westin Resort and Spa Ubud.

11. Bapak I Ketut Ugu Santika dan Ibu Ni Putu Sudarmini selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan 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.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Gianyar, 28 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN ORSINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	2
1. Tujuan Punulisan .....	2
2. Kegunaan Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	4
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	4
2. Teknik Analisis Data .....	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
A. Hotel.....	6
1. Pengertian Hotel .....	6
2. Klasifikasi Hotel .....	7
B. Restoran.....	10
1. Pengertian Restoran.....	10
C. Food and Beverage Service .....	11
D. Waiter atau Waitress .....	12
1. Pengertian Waiter atau Waitress .....	12
E. Bar .....	12
1. Pengertian Bar .....	12
2. Jenis-jenis Bar .....	13
F. Pelayanan.....	14



1. Pengertian Pelayanan.....	14
2. Jenis Pelayanan.....	15

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 17**

A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	17
1. Lokasi dan Sejarah The Westin Resort and Spa Ubud.....	17
B. Kegiatan Usaha .....	19
1. Penyewaan Kamar .....	19
2. Penjualan Makanan dan Minuman .....	25
3. Others Income .....	28
C. Struktur Organisasi.....	30

**BAB IV PEMBAHASAN..... 31**

A. Penanganan Guest Elite Member oleh Waiter dalam Melayani Happy Hour pada Lobby Lounge di The Westin Resort and Spa Ubud .....	31
1. Tahapan Persiapan.....	31
a. Tahap Persiapan Diri .....	31
b. Tahap Persiapan Area Kerja.....	34
2. Tahapan Pelaksanaan.....	37
3. Tahapan Penutupan .....	41
B. Kendala yang Dihadapi serta Solusi Waiter saat Penanganan Guest Elite Member dalam Melayani Happy Hour pada Lobby Lounge.....	42

**BAB V PENUTUP..... 43**

A. Simpulan.....	43
B. Saran.....	44

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Perusahaan .....	17
Gambar 3.2 <i>Familly Suite Room</i> .....	21
Gambar 3.3 <i>Junior Suite Room</i> .....	22
Gambar 3.4 <i>Villa King Bed</i> .....	23
Gambar 3.5 Deluxe Pool View.....	24
Gambar 3.6 Executive Suite Room .....	25
Gambar 3.7 Tabia restaurant.....	26
Gambar 3.8 Tall Trees Restaurant .....	26
Gambar 3.9 Lounge Bar .....	27
Gambar 4.1 Personal Grooming .....	32
Gambar 4.2 Persiapan Sirup.....	35
Gambar 4.3 Persiapan Garnish.....	36
Gambar 4.4 Happy Hour Menu.....	38
Gambar 4.5 Captain Order happy Hour .....	39
Gambar 4.6 Clear Up Glass.....	40

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis Kamar di The Westin Resort and Spa Ubud.....	19
Tabel 3.2 Kisaran Harga Kamar di The Westin Resort and Spa Ubud.....	20
Tabel 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	30



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Handle Cashier dan Welcoming the Guest.*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

The Westin Resort and Spa Ubud Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di bawah naungan dari manajemen Marriot International. Hotel ini berlokasi sangat strategis terletak di Kawasan Pariwisata Ubud. Hotel ini menawarkan view sungai dan sawah sebagai daya tarik wisatawan untuk berkunjung. Di hotel ini wisatawan akan mendapatkan pelayanan makanan dan minuman khas yang ditawarkan di restoran.

The Westin Resort and Spa Ubud Bali memiliki tiga outlet restoran, yaitu Tabia Restaurant, Tall Tress Restaurant, dan Lobby Lounge. Lobby Lounge menawarkan berbagai *cocktail, mocktails, coffee/tea* serta berbagai makanan ringan untuk menemani wisatawan selama menikmati minuman. Wisatawan yang menikmati minuman di Lobby Lounge adalah wisatawan yang menginap di hotel, baik wisatawan regular maupun wisatawan yang memiliki *elite member*.

Wisatawan yang memiliki *elite member* adalah wisatawan yang menginap di hotel naungan Marriot International minimal selama 75 hari dalam satu tahun. *Elite member* tersebut terdiri atas: *member platinum, titanium, dan ambassador*. Bagi tamu yang memiliki ketiga *elite member* tersebut akan mendapatkan *benefit happy hours* di Lobby Lounge selama satu jam setiap hari selama tinggal di hotel.

*Happy hours* adalah fasilitas yang diberikan kepada tamu yang memiliki *elite member*. Hal ini dilakukan agar wisatawan tertarik untuk *stay* di hotel di bawah naungan Marriot International. *Happy hours* yang diberikan kepada tamu meliputi minuman *cocktail*, seperti: Margarita, Mojito, Caipiroska dan berbagai minuman *crafted cocktail*. Bagi tamu pemegang *elite member* diperkenankan untuk menikmati fasilitas *happy hours start* dari jam 5 sampai jam 6 sore. Ini adalah salah satu hal yang menarik dan menjadi alasan penulis untuk mengangkat masalah terkait dengan judul : “Penanganan *Guest Elite Member* oleh waiter dalam melayani *happy hour* pada *lobby lounge* di The Westin Resort and Spa Ubud”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang didapat sebagai berikut :

1. Bagaimana cara penanganan *guest elite member* oleh waiter dalam melayani *happy hour* pada *lobby lounge* di The Westin Resort and Spa Ubud ?
2. Apa saja kendala yang dialami oleh waiter dalam melayani *guest elite member* pada *lobby lounge* di The Westin Resort and Spa Ubud?

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

1. Tujuan Penulisan.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan yang dibuat sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan penanganan *guest elite member* oleh waiter dalam melayani *happy hour* pada *lobby lounge* di The Westin Resort and Spa Ubud.

2. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dialami oleh waiter dalam menangani *guest elite member* pada *lobby lounge* di The Westin Resort and Spa Ubud.

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.

Kegunaan penulisan dari penulisan tugas akhir ini, dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Bagi Mahasiswa.**

Penulisan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Bali kampus Gianyar, penulisan diharapkan memperdalam pemahaman, wawasan, dan ilmu pengetahuan mengenai masalah yang ditulis. Penulisan ini dapat digunakan sebagai perbandingan antara teori dan praktek yang telah dipelajari.

### **2. Hotel The Westin Resort and Spa Ubud.**

Dari hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa data kepada pihak manajemen untuk mengelola hotel di masa mendatang, khususnya dalam bidang motivasi dan pelatihan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### **3. Bagi Politeknik Negeri Bali.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau perbandingan bagi mahasiswa/i dalam penulisan tugas akhir tentang pelayanan *guest elite member* oleh waiter dalam melayani *happy hour*.

## **D. Metode Penulisan Tugas Akhir.**

### **1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data.**

Metode yang di gunakan penulis untuk pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

#### a. Metode Observasi.

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan. Mengamati pelayanan *guest elite member* oleh waiter di The Westin Resort and Spa Ubud.

#### b. Metode Wawancara.

wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang langsung satu arah. Dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan waiter, supervisor dan outlet manager dengan menyebarkan kuisisioner di The Westin Resort and Spa Ubud. Adapun data yang dicari dengan metode wawancara yaitu pelayanan *guest elite member* kepada tamu yang menginap.

#### c. Studi Kepustakaan.

Studi kepustakaan merupakan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengubah bahan penulisan atau mempelajari dokumen atau buku yang terkait dengan judul yang dibahas.



## **2. Teknik Analisis Data.**

Teknik analisis yang di gunakan dalam penulisan ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap permasalahan dan informasi yang didapat selama praktik kerja lapangan.

## **3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.**

Metode yang di gunakan penulis dalam teknik penyajian hasil analisis adalah metode informal dan formal, yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata biasa berupa penjelasan, berupa keterangan dan tanda-tanda tertentu



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUPAN

#### A. SIMPULAN

Dalam pembahasan Penanganan *Guest Elite Member* oleh *Waiter* dalam Melayani *Happy Hour* pada Lobby Lounge di The Westin Resort and Spa Ubud Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Guest Elite Member* oleh *Waiter* dalam Melayani *Happy Hour* pada Lobby Lounge di The Westin Resort and Spa Ubud Bali terdiri dari 3 tahap, sebagai berikut:

Tahap persiapan : tahap persiapan mulai dilakukan dari tahap persiapan diri mulai dari *absensi*, *finger print*, *grooming* dan juga mempersiapkan area kerja seperti: mempersiapkan alat dan bahan, mempersiapkan sirup, mempersiapkan *garnish*, mempersiapkan *spirit*.

Tahap pelaksanaan: dalam tahap pelaksanaan penanganan *guest elit member* oleh *waiter* dalam melayani *happy hour* dimulai dari *welcoming guest*, *asking room number of te guest*, *checking room number in system*, *escorting guest to the table*, *sitting the guest*, *presenting the menu to the guest*, *taking order*, *served drink*, *check guest satisfaction*, *reorder drink*, *last order to the guest*, *clear up*, *thanking to the guest*.

Tahap penutupan: tahap penutupan dilakukan Melakukan clear up semua gelas kotor yang berada diatas meja tamu, *waiter* mengelap meja

tamu menggunakan desinfektan dan napkin, melakukan set up posisi table untuk oprasional selanjutnya, me-refill semua sirup yang telah habis untuk oprasional outlet, memasukkan semua sirup yang telah digunakan ke dalam chiller, melakukan polishing gelas dan bar tools yang telah digunakan, setelah menyelesaikan dan menaruh kembali alat-alat yang telah selesai digunakan dan waiter mulai bersiap untuk oprasional selanjutnya.

## B. Saran

Berdasarkan pengalaman *waiter* saat melakukan praktik kerja lapangan di The Westin Resort and Spa Ubud, dapat penulis sarankan sebagai berikut:

1. Untuk menghindari kesalahan *waiter* saat melayani *happy hour* di Lobby Lounge sebaiknya pihak manajemen *food and beverage service* menambah satu atau dua tenaga kerja pada saat operasional *happy hour* dimulai sehingga *waiter* dapat bekerja dengan baik dan menimalisir terjadinya tamu *complaint*.
2. Untuk menghindari kendala dari susahnyanya membedakan tamu *elite member* dan tamu *in house* biasa sebaiknya *leader* harus melakukan *setup daily guest list di bar counter* agar *waiter* lebih mudah membedakan tamu *elite member* dan *in house* biasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Sujatno. 2008. *Pencerahan di Balik Penjara*. PT. Mizan Publika. Jakarta.
- Sujatno, Bambang, *Hotel Courtesy*, ANDI, Yogyakarta., 2006
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan SistemInformasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Soekarno, & Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- H. Marsum Widjojo Atmojo & Hj. Siti Fauziah, 2016 *profesional Waiter (Pramusaji Ahli)*,
- Atmodjo, marsum widjojo., 2002, *Bar minuman dan P layanannya*, ANDI, jogjakarta.
- Sihite, richard., 2000, *Bar dan Minuman Alkohol*, SIC, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta 2008.