

TUGAS AKHIR
PELAYANAN HAPPY HOUR COCKTAIL OLEH WAITER/SS
DI SERUNI SUNKEN POOL BAR
PADA PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Dian Anjani

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN HAPPY HOUR COCKTAIL OLEH WAITER/SS
DI SERUNI SUNKEN POOL BAR
PADA PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Dian Anjani
NIM 2215823255

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN HAPPY HOUR COCKTAIL OLEH WAITER/SS
DI SERUNI SUNKEN POOL BAR
PADA PADMA RESORT LEGIAN**

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 Putu Dian Anjani
NIM 2215823255**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Happy Hour Cocktail Oleh Waiter/Ss Di Seruni Sunken Pool Bar Pada Padma Resort Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Happy Hour Cocktail Oleh Waiter/Ss Di Seruni Sunken Pool Bar Pada Padma Resort Legian serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII 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, 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 yang telah memberi 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 Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menempuh pendidikan.

6. Dra. I.A.Kade Werdika Damayanti, M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Bapak I Gede Putu Sugiana, selaku Food and Beverage Service Manager Padma Resort Legian yang telah membantu memberikan informasi dan arahan selama penyusunan Proposal Tugas Akhir ini.
9. Seluruh *staff* Seruni Sunken Pool Bar Padma Resort Legian yang membantu dalam perolehan informasi terkait dengan penyusunan Proposal Tugas Akhir.
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 Ketut Warjana dan Ibu Ni Wayan Juliari, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
D. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel.....	9
B. Food and Beverage Department	16
C. Bar.....	17
D. Pengertian Waiter/ss	21
E. Pengertian Cocktail.....	22
F. Pengertian Happy Hour.....	22
G. Pengertian Pelayanan	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	25
C. Struktur Organisasi	47
BAB IV PEMBAHASAN.....	53
A. Pelayanan Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian.....	53

B.	Kendala-kendala yang dialami oleh <i>waiter/ss</i> dalam melayani Happy Hour Cocktail Di Seruni Sunken Pool Bar Pada Padma Resort Legian dan cara mengatasinya	65
BAB V PENUTUP		67
A.	Simpulan	67
B.	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		68
Lampiran 1.....		68



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis-jenis makanan di Seruni Sunken Pool Bar	38
Tabel 3. 2 Jenis minuman alcohol di Seruni Sunken Pool Bar	38
Tabel 3. 3 Jenis minuman non-alcohol di Seruni Sunken Pool Bar	38
Tabel 3. 4 Jenis minuman happy hour di Seruni Sunken Pool Bar	39
Tabel 3. 5 Jenis-jenis Treatment di The Spa	41
Tabel 3. 6 Meeting Rooms	46



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Padma Resort Legian	24
Gambar 3. 2 Deluxe Room	26
Gambar 3. 3 Deluxe Lagoon View Room	27
Gambar 3. 4 Deluxe Chalet.....	27
Gambar 3. 5 Premier Double Double	28
Gambar 3. 6 Lagoon Access Room.....	29
Gambar 3. 7 Family Room	29
Gambar 3. 8 Garden Club Chalet.....	30
Gambar 3. 9 Junior Suite	30
Gambar 3. 10 Studio Suite.....	31
Gambar 3. 11 One Bedroom Balcony Suite	31
Gambar 3. 12 Two Bedroom Balcony Suite.....	32
Gambar 3. 13 Deluxe Suite Room	33
Gambar 3. 14 Presidential Suite Room	34
Gambar 3. 15 Don Biu Restaurant	35
Gambar 3. 16 Tenkai Japanese Nikkei Rstaurant.....	35
Gambar 3. 17 The Deli	36
Gambar 3. 18 The Barong Pool Bar & Cafe.....	37
Gambar 3. 19 Seruni Sunken Pool Bar.....	37
Gambar 3. 20 SKAI Bar & Grill	40
Gambar 3. 21 In Room Dining.....	40
Gambar 3. 22 The SPA & Beauty Salon	41
Gambar 3. 23 Main Pool.....	42
Gambar 3. 24 Lagoon Pool.....	43
Gambar 3. 25 Family Pool.....	43
Gambar 3. 26 Infinity Pool	44
Gambar 3. 27 Fitness Center.....	44
Gambar 3. 28 Club Lounge.....	45
Gambar 3. 29 Departure Lounge.....	46

Gambar 3. 30 Struktur Organisasi Padma Resort Legian.....	48
Gambar 3. 31 Struktur Organisasi F&B Service Seruni Sunken Pool Bar.....	49
Gambar 4. 32 Grooming Waiter/ss	55
Gambar 4. 33 Menu Happy Hour.....	57
Gambar 4. 34 Contoh Bill Tamu.....	60
Gambar 4. 35 Mengelap Gelas.....	65



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Menyebarkan Menu.....	68
Lampiran 2 Memasukan Pesanan Tamu ke Sistem	68



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Padma Resort Legian merupakan hotel mewah yang berskala internasional berbintang lima yang terletak di kawasan pariwisata terkenal, tepatnya di Legian, Kuta, Bali. Fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang ramah merupakan bagian terpenting dalam berjalannya kelancaran operasional hotel. Padma Resort Legian memiliki berbagai departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan demi kelancaran operasional. Berikut merupakan departemen yang dimiliki Padma Resort Legian : *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Product, Food and Beverage Service, Engineering, SPA, Human Resource, Accounting, dan Sales and Marketing*. Padma Resort Legian tidak hanya menjual kamar yang dilayani oleh departemen *Front Office*, melainkan juga menjual makanan dan minuman yang dilayani oleh departemen *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* adalah layanan penyajian makanan dan minuman untuk tamu di restoran, bar atau kafe. *Food and Beverage Service* mencakup berbagai proses kegiatan terkait dengan pelayanan makanan dan minuman mulai dari persiapan, menerima pesanan, penyajian, hingga pembayaran.

Food and Beverage Service memegang peranan penting dalam kelancaran berjalannya operasional pelayanan dan meningkatkan reputasi hotel dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan serta memperoleh keuntungan secara finansial. *Food and beverage service* di Padma Resort Legian memiliki beberapa

dining outlet diantaranya Don Biu Restaurant, The Deli, Tenkai Japanese Nikkei Restaurant, Seruni Sunken Pool Bar, The Barong Pool Bar & Cafe, SKAI Bar and Grill, dan In Room Dining.

Seruni Sunken Pool Bar merupakan salah satu *dining outlet* yang menawarkan berbagai makanan dan minuman untuk menemani tamu bersantai dan berjemur di pinggir kolam. Seruni Sunken Pool Bar memiliki fasilitas unik yang menarik banyak tamu untuk bisa menikmati hari mereka di pinggir kolam seruni dengan waktu yang lama adalah dengan menawarkan berbagai promo *Happy Hour Cocktail*.

Happy Hour Cocktail adalah fasilitas dari *dining outlet* Seruni Sunken Pool Bar yang menawarkan berbagai cocktail dengan konsep *buy 1 get 1 free* dengan 3 kategori cocktail diantaranya Happy Hour Padma Special, Happy Hour Classic Cocktail dan Happy Hour Cocktail of The Day. Yang membedakan antara 3 kategori *cocktail* ini adalah pertama yang dikategorikan pada Happy Hour Padma Favourite merupakan minuman *cocktail* yang diracik langsung oleh Bar yang memang hanya ada di Padma Resort Legian saja atau minuman *cocktail* yang tidak banyak orang yang mengenal minuman *cocktail* yang ada di kategori Padma Favourite ini atau biasa disebut dengan *signature cocktail* Padma Resort Legian yang dikategorikan pada cocktail ini memiliki harga IDR 130.000+, kedua yang dikategorikan pada Happy Hour Classic Cocktail merupakan minuman *cocktail* internasional yang secara umum tamu sudah mengetahui, yang dikategorikan pada cocktail ini memiliki harga IDR 142.000+, dan yang terakhir dikategorikan pada Happy Hour Cocktail of The Day merupakan satu minuman *cocktail* yang berubah-

ubah di setiap harinya. Happy Hour Cocktail of The Day sudah ditentukan minuman *cocktail* yang akan dipromosikan dari hari Senin sampai dengan hari Minggu dan yang dikategorikan pada cocktail ini memiliki harga IDR 142.000+. Happy Hour Cocktail *start* dari pukul 15.00 sampai dengan pukul 18.00. Pukul 15.00 sampai dengan pukul 18.00 adalah waktu dimana para tamu telah selesai menikmati makan siang dengan bersantai, sembari menunggu waktu makan malam para tamu disuguhkan dengan promo Happy Hour Cocktail. Tujuan pemberian promo Happy Hour Cocktail ini adalah agar para tamu tertarik untuk menghabiskan waktunya di pinggir kolam Seruni sepanjang hari. Happy Hour Cocktail merupakan salah satu promo yang diberikan oleh Seruni Sunken Pool dimana menggunakan konsep pelayanan yang dilaksanakan di main pool dimana memiliki tempat yang lebih luas dibandingkan outlet yang lainnya. Hal inilah yang menyebabkan Happy Hour Cocktail paling diminati oleh tamu yang menginap. Selain itu, ketika tamu menikmati Happy Hour cocktail, tamu dapat menikmati pemandangan pantai.

Beberapa pembahasan mengenai topik *Happy Hour* yang pernah dibahas dalam Tugas Akhir sebelumnya yang ditulis oleh Ni Kadek Putri Janawati dengan judul “Pelayanan Cocktail Hour Oleh waiter/ss di Club Lounge The Club By The Legian Seminyak Bali” (Janawati, 2024) membahas tentang pelayanan cocktail hour yang bisa disajikan di villa atau *club lounge* yang menawarkan minuman dari cocktail, mocktail, hingga premium selection seperti whiskey serta menawarkan makanan kecil seperti canape. Terdapat persamaan antara Tugas Akhir Putri Janawati dengan Tugas Akhir penulis adalah sama-sama membahas *cocktail hour* namun perbedaannya *cocktail hour* pada pembahasan Putri Janawati tidak hanya

menyajikan minuman *cocktail* saja melainkan juga menyajikan *mocktail*, *spritz*, *wine*, *sparkling*, *beer*, hingga *premium selection* seperti *gin*, *vodka* dan *whiskey* serta makanan kecil seperti *canape*, sedangkan pembahasan penulis hanya menyajikan minuman *cocktail* saja. Di sisi lain ada juga pembahasan mengenai topik *Happy Hours* yang ditulis oleh I Kadek Riski dengan judul “Penanganan *Guest Elite Member* oleh waiter dalam Melayani *Happy Hour* pada Lobby Lounge di The Westin Resort and Spa Ubud” (Riski, 2023) yang membahas tentang pelayanan *Happy Hour* pada tamu tertentu yang memiliki *elite member*. Persamaan Tugas Akhir yang dibuat oleh Kadek Riski dengan Tugas Akhir penulis adalah sama-sama membahas tentang *happy hour* namun perbedaannya, *happy hour* pada pembahasan Kadek Risky hanya diperuntukan bagi tamu yang memiliki *elite member* saja sedangkan pembahasan penulis, *happy hour* diperuntukan bagi seluruh tamu yang datang ke Seruni Pool Bar.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, Happy Hour Cocktail merupakan salah satu promo yang diminati oleh tamu di Seruni Sunken Pool Bar. Dengan banyaknya tamu yang datang ke Seruni Sunken Pool Bar untuk minum sehingga dibutuhkan Waiter/ss yang dapat bekerja lebih gesit dalam memberikan pelayanan. Disamping itu belum banyak tulisan yang membahas tentang Pelayanan Happy Hour Cocktail menyebabkan penulis tertarik untuk menulis Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Happy Hour Cocktail Oleh Waiter/ss Di Seruni Sunken Pool Bar Pada Padma Resort Legian”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Happy Hour Cocktail Oleh Waiter/ss Di Seruni Sunken Pool Bar Pada Padma Resort Legian?
2. Apa saja kendala-kendala yang dialami oleh *waiter/ss* dalam melayani Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

- a. Mengetahui Pelayanan Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian
- b. Mengetahui kendala-kendala yang dialami oleh *waiter/ss* dalam melayani Happy Hour Cocktail di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini adalah :

- a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma - III pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
- 2) Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait dengan Pelayanan Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian

b. Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang ingin menyusun Tugas Akhir tentang Pelayanan Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian dan para pengajar dalam menyusun buku ajar tentang topik terkait.

c. Padma Resort Legian

- 1) Sebagai masukan untuk mengambil tindakan yang sesuai dalam menangani kendala yang dihadapi oleh *waiter/ss* dalam melayani Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu dalam penyajian Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian

D. Metode Penulisan

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

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

a. Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung situasi yang ada di lapangan. Metode Observasi dalam pengumpulan data pada Tugas Akhir ini dilakukan dengan mengamati Pelayanan Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian

b. Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab secara langsung. Wawancara pada penulisan Tugas Akhir ini dilakukan kepada *waiter/ss, supervisor, outlet head* atau *outlet manager*. Adapun data yang dicari dengan metode wawancara yaitu Pelayanan Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian

c. Studi Pustaka

Metode studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan topik yang dibahas. Hal ini dilakukan dengan cara membaca buku-buku atau artikel yang berkaitan dengan pelayanan *happy hour cocktail* serta teori-teori yang mendukungnya.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif merupakan metode yang menjelaskan mengenai suatu kejadian yang terjadi. Metode deskriptif kualitatif yang digunakan dalam Tugas Akhir ini

dengan menganalisis secara deskriptif (naratif), data yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi ataupun pengamatan langsung. Penyajian Analisis Data dilakukan setelah data dikumpulkan atau dianalisis. Penyajian hasil analisis data dengan metode yang bersifat informal dilakukan dengan cara merumuskan dengan kata-kata biasa. Data-data yang diperoleh diuraikan dalam bentuk penjelasan-penjelasan mengenai Pelayanan Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab IV tentang Pelayanan Happy Hour Cocktail oleh Waiter/ss di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan:

1. Pelayanan Happy Hour Cocktail harus melewati tiga tahapan yaitu tahap persiapan meliputi persiapan diri, persiapan area kerja dan persiapan peralatan. Tahap pelaksanaan meliputi menyapa tamu, membagikan menu happy hour, mencatat pesanan tamu, mengulangi pesanan tamu, memasukan pesanan tamu, order pesanan tamu pada bar, menyajikan minuman kepada tamu, memproses pembayaran tamu dan menanyakan kepuasan tamu. Tahap akhir meliputi membersihkan meja tamu, mengelap gelas yang sudah dicuci oleh *steward* dan mengumpulkan menu.
2. Kendala-kendala yang dialami oleh *waiter/ss* dalam melayani Happy Hour Cocktail di Seruni Sunken Pool Bar pada Padma Resort Legian meliputi kurangnya Bartender yang membuat minuman *cocktail* pada saat operasional *happy hour cocktail* dimulai, sehingga membuat tamu menunggu pesannya terlalu lama. Hal ini biasa diatasi dengan dibantu oleh *team* bartender yang ada di bar Japanese restoran yang berlokasi bersebrangan dengan Seruni Sunken Pool Bar. Kendala berikutnya adalah hujan yang biasa membuat tamu langsung pergi atau mencari tempat teduh saat tiba-tiba turun hujan dan lupa dengan pesanan yang belum didapatkan ataupun *bill* yang belum dibayar. Hal

ini biasa diatasi dengan *waiter/ss* menelfon tamu ke kamar, minta bantuan *waiter/ss* restoran untuk mencari tamu pada saat *breakfast* atau memberikan bill langsung pada *front office* untuk diproses saat tamu datang ke *front office*.

B. Saran

Berdasarkan kendala yang dihadapi oleh penulis saat proses pelaksanaan pelayanan *happy hour cocktail* ini seperti kurangnya bartender yang memproses pesanan tamu sampai dengan kendala cuaca sehingga saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut :

1. Saran kepada Padma Resort Legian terkait kekurangan *team* bartender agar ditambahkan *team* bartender yang *incharge* pada saat operasional *happy hour* dimulai, mengingat tamu yang minum pada saat operasional *happy hour* selalu ramai sehingga dapat menghindari tamu *complaint* pada saat menunggu minumannya terlalu lama dan tidak mengganggu bartender yang seharusnya bertugas di outlet yang lain.
2. Saran kepada team Seruni Sunken Pool Bar untuk saling mengingatkan sesama *team* terkait tamu-tamu yang memiliki pesanan atau memiliki *bill* agar bisa saling memantau tamu tersebut untuk menghindari terjadinya kehilangan tamu yang memiliki pesanan atau *bill* yang belum dibayar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan (4th ed.)*. Bandung: ALFABETA CV.
- Bintang, R. (2016). Uji Coba Clarified Negroni. *Gramedia Pustaka Indonesia*.
- Chair, I. M. (2017). *Hotel Room Division Management*. Kencana: DepokSK Menparpostel Nomor KM 34/HK 103/MPPT-87.
- I Kanedi, F.H Utami, dan L.N Zulita. (2017). Sistem pelayanan untuk Peningkatan kepuasan pengunjung Pada perpustakaan arsip dan Dokumentasi kota bengkulu. *Jurnal Pseudocode 37-46, Volume IV Nomor 1, Februari 2017, ISSN 2355-5920*.
- Janawati. (2024). Pelayanan Cocktail Hour Oleh waiter/ss di Club Lounge The Club By The Legian Seminyak Bali. *Tugas Akhir D3 Perhotelan. Politeknik Negeri Bali, 15(1), 37–48*.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana I KOMPAS Gramedia Building, 33.
- Lumanauw, F. (2000). *Bar dan Minuman*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Marsum W.A., dan Siti. F. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta. Andi.
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food & Beverage Service Operational (Job Preparation)*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Mertayasa, I. G. A. (2022). Pengertian Food and Beverage Department. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 11(3), 263–277*.
<https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>
- Orderbil. (2024). *Mengenal Strategi Happy Hour Pada Bisnis Bar Dan Restoran*.
<https://orderbil.com/struktur-organisasi-bar/#:~:text=Bar Waiter adalah individu yang,pembayaran dan transaksi dengan pelanggan.>
- Prakoso, P. A. (2021). *Food and Beverage Service Praktis*. Jakarta, Bojonegoro.
- Putra, D. (2017). *Laporan Tugas Akhir Peranan Waiter dan Waitress Dalam Melayani Tamu di Canting Restaurant Atria Hotel Malang*.
- Riski. (2023). Penanganan Guest Elite Member oleh waiter dalam Melayani Happy Hour pada Lobby Lounge di The Westin Resort and Spa Ubud. *Tugas Akhir D3 Perhotelan. Politeknik Negeri Bali*.
- Sumarsono, D. (2015). Penerapan Hygiene dan Sanitasi Untuk Menjaga Kualitas Minuman di Bar Restoran Bias Country Bali. *Harmony Hospitality 9 (2)*.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen, 8 (2), 15–31*.
- Yuda D.I dan Ramdani S. (2017). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front office

Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata, Bandung: Akademi Pariwisata BSI Bandung, STP Ars Internasional, 2 No 1.*



POLITEKNIK NEGERI BALI