

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BOOKING DINING BY DESIGN
OLEH FOOD AND BEVERAGE SALES
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Siska Prasetya

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BOOKING DINING BY DESIGN
OLEH FOOD AND BEVERAGE SALES
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Putu Siska Prasetya
NIM 1915823016**

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

**PENANGANAN BOOKING DINING BY DESIGN
OLEH FOOD AND BEVERAGE SALES
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

Oleh
Ni Putu Siska Prasetya
NIM 1915823016

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb
NIP 196405261990032003



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : www.pnb.ac.id, Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Putu Siska Prasetya

NIM : 1915823016

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN BOOKING DINING BY DESIGN
OLEH FOOD AND BEVERAGE SALES
DI ANANTARA ULUWATU BALI 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.

Badung, Juli 2022



Ni Putu Siska Prasetya

NIM : 1915823016

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN BOOKING DINING BY DESIGN OLEH FOOD AND BEVERAGE SALES DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud menguraikan Penanganan *Booking Dining By Design* oleh *Food and Beverage Sales* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan 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 Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan

bimbingan, motivasi, dan arahan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

5. Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
7. Mr. Allan Graeme Strahle, selaku *General Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Uluwatu Bali *Resort* untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Nyoman Ade Indah Putri Melati, selaku *Training Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Uluwatu Bali *Resort* untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Putu Wiryantara, selaku *Director of Food and Beverage* yang telah memberikan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
10. Ibu Putu Purtini Utami, selaku *Assistant Food and Beverage Manager* yang telah memberikan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
11. Ibu Ni Luh Putu Arneli, selaku *Food & Beverage Sales* yang telah memberikan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

12. Ni Luh Putu Listiari selaku *staff restaurant (butler)* yang telah memberikan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
13. Bapak I Ketut Sriada dan Ibu Ni Nengah Suriastini selaku orang tua penulis yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat dan dukungan kepada penulis dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, motivasi, dan bantuan dalam proses penulisan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan, untuk itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar penulis dapat lebih baik lagi kedepannya.

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, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan | 5 |
| 1. Tujuan Penulisan | 5 |
| 2. Kegunaan Penulisan | 5 |
| D. Metodologi Penelitian | 6 |
| 1. Metodologi 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 dan Klasifikasi Hotel..... | 8 |
| B. Pengertian Penanganan | 12 |
| C. Pengertian Pemesanan (<i>Booking</i>)..... | 12 |
| D. Pengertian Food and Beverage Sales | 13 |
| E. Pengertian dan Jenis-Jenis Tamu/ Pelanggan | 14 |
| F. Pengertian dan Tujuan Penjualan | 16 |
| | |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAAN..... | 18 |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/ Hotel | 18 |
| 1. Lokasi Perusahaan/ Hotel..... | 18 |
| 2. Sejarah Perusahaan/ Hotel..... | 19 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/ Hotel | 20 |
| 1. Bidang Usaha Perusahaan/ Hotel | 20 |
| 2. Fasilitas di Perusahaan/ Hotel | 27 |
| C. Stuktur Organisasi Perusahaan/ Hotel..... | 29 |

| | |
|---|-----------|
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 34 |
| A. Penanganan <i>Booking Dining By Design</i> oleh <i>Food and Beverage Sales</i> di Anantara Uluwatu Bali Resort | 34 |
| 1. Tahap Persiapan | 35 |
| 2. Tahap Penanganan | 38 |
| 3. Tahap Akhir | 46 |
| B. Kendala-Kendala yang Dihadapi pada Penanganan <i>Booking Dining By Design</i> di Anantara Uluwatu Bali <i>Resort</i> dan Cara Mengatasinya | 49 |
| | |
| BAB V PENUTUP..... | 51 |
| A. Simpulan | 51 |
| B. Saran..... | 52 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

GDAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3. 1 Logo Anantara Uluwatu Bali Resort..... | 18 |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Departement</i> | 29 |
| Gambar 4. 1 Absensi menggunakan <i>fingerprint</i> | 36 |
| Gambar 4. 2 Seragam (<i>Uniform</i>)..... | 36 |
| Gambar 4. 3 Peralatan bekerja | 37 |
| Gambar 4. 4 Penanganan <i>booking Dining By Design</i> melalui <i>WhatsApp</i> | 38 |
| Gambar 4. 5 Penanganan <i>booking Dining By Design</i> melalui <i>e-mail</i> | 42 |
| Gambar 4. 6 <i>Confirmation letter</i> untuk <i>in house guest</i> | 45 |
| Gambar 4. 7 Kalender <i>Dining By Design</i> | 46 |
| Gambar 4. 8 <i>Event order Dining By Design</i> | 48 |
| Gambar 4. 9 <i>Purchase request</i> bunga dekorasi <i>Dining By Design</i> | 48 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Jenis dan Jumlah Kamar | 21 |
|---|----|

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Gambar 1. Aplikasi Doku *Payment*

Gambar 2. Doku Bukti Pembayaran

Gambar 3. Menu *Dining By Design*

Lampiran 2

Gambar 1. *Confirmation Letter*

Gambar 2. *VPH System*

Gambar 3. Dekorasi *Venue Dining By Design*

Lampiran 3

Gambar 1. *BEO Dining By Design*

Gambar 2. Menangani Booking *Dining By Design*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam dunia industri yang dapat meningkatkan perekonomian. Dalam hal ini, Undang-undang RI No 10 Tahun 2009 menyatakan “pariwisata adalah sebagai aktivitas melakukan perjalanan, baik yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok. Dimana tujuan mereka tidak lain untuk rekreasi, mempelajari keunikan yang ditawarkan oleh objek wisata atau sekedar untuk mengembangkan diri”.

Objek wisata di Indonesia tersebar di beberapa provinsi, salah satunya adalah Bali. Pulau Bali telah diakui dunia sebagai surga wisata tropis yang mempunyai keindahan alam yang lengkap, mulai dari pegunungan, lembah, tanah pertanian, pantai, bahkan sampai panorama yang cantik di dasar laut, sehingga pulau ini sanggup menarik banyak wisatawan dari seluruh dunia setiap tahunnya untuk berlibur ke Bali. Bali memiliki ciri khas yang sangat unik mulai dari budaya, adat, dan tradisinya serta keramah tamahan dari orang Bali itu sendiri yang dapat membuat Bali mampu untuk bersaing dan membedakan diri dari pariwisata daerah lainnya. Bali memiliki banyak daerah yang terkenal dengan pariwisatanya dan juga akomodasinya seperti di Ubud, Nusa Dua, Kuta, dan Pecatu. Pecatu adalah daerah yang ada di kabupaten Badung yang sangat terkenal di Bali. Dengan adanya Pantai Dreamland, Pantai Padang-Padang, dan Pura Uluwatu membuat banyak orang yang melakukan perjalanan ke Bali untuk mengunjungi Pecatu. Dengan demikian banyak usaha-usaha yang berkaitan dengan pariwisata dikembangkan oleh pemerintah dan

masyarakat setempat untuk menunjang kebutuhan wisatawan baik dalam hal barang, jasa, ataupun akomodasi.

Anantara Uluwatu Bali Resort adalah salah satu akomodasi hotel berbintang lima yang berlokasi di Jalan Pemutih, Labuan Sait, Uluwatu, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali, Indonesia. Anantara Uluwatu memiliki 75 jumlah kamar yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu *Suites* (61 kamar), *Villa* (12 kamar), dan *Penthouse* (2 kamar), serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya seperti *infinity pool*, *360 restaurant*, botol biru *bar & grill restaurant*, *sono teppanyaki*, *SPA* dan *GYM (Fitness Center)*, selain itu Anantara Uluwatu Bali Resort juga menyediakan *activities* seperti *sushi making class*, *cocktail class*, *latte art*, *towel art*, dan yoga yang disiapkan untuk wisatawan dari mancanegara maupun domestik yang ingin menginap, mengikuti *activities* hotel, dan menikmati fasilitas yang disediakan.

Pada Anantara Uluwatu Bali Resort terdapat beberapa *department* guna melancarkan operasional kerja, setiap *department* memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dengan tujuan yang sama yaitu memberikan kenyamanan, keamanan dan kepuasan bagi tamu yang menginap. *Department* tersebut diantaranya *Front Office Departement*, *Housekeeping Departement*, *Food and Beverage Departement*, *Sales and Marketing Departement*, *Accounting Departement*, *Human Resource Departement*, *SPA Departement*, *Engineering Departement*, dan *Security Departement*. Dalam operasionalnya semua *departement* di dalam hotel harus bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu yang menginap. Salah satu *departement* yang berperan penting dalam operasional hotel adalah *Food and Beverage Departement*.

Food & Beverage Departement merupakan salah satu *departement* yang ada di hotel dan termasuk *departement* yang sangat penting, sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan kamar tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidang atau *Food & Beverage Service*. *Food & Beverage Sales* berperan penting untuk mendapatkan tamu di *restaurant* pada saat *lunch*, *dinner*, ataupun *event*, selain itu *Food & Beverage Sales* juga menerima pemesanan dari *in house guest* dan dari *outsider guest* ataupun tamu yang akan menginap di hotel untuk menambah *revenue* dari *Food & Beverage Departement*. Pemesanannya seperti *lunch dan dinner* untuk di 360 *restaurant*, *dinner* di Sono Teppanyaki, dan Botol Biru *restaurant*, serta *romantic dinner* atau yang biasa disebut *dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

Dining by design di Anantara Uluwatu Bali Resort adalah suatu *hotel package* sajian makan malam romantis yang ada hanya jika ada *request* dari tamu, makanan yang disiapkan langsung oleh koki khusus yang disajikan di atas puncak tebing atau di sekitar kolam renang di bawah pohon kamboja untuk 2 orang atau sepasang suami istri yang saling mencintai yang di *design romantic* dengan diiringi *music romantic* yang disediakan oleh hotel, dekorasi *candle light* dan bunga pacah yang indah yang dimana tamu bisa *request* sesuai keinginan dengan *standard decoration* ataupun dengan tulisan tambahan seperti *Happy Anniversary* dan *I Love You*, disertai 4 pilihan menu yaitu *asian menu* dengan 5 *courses* makanan Asian, *vegetarian menu* dengan 5 *courses* pilihan menu untuk tamu yang *vegetarian* atau yang tidak bisa mengonsumsi daging, *world menu*, dan *extravaganza menu* dengan

5 courses western menu, namun apabila tamu memilih *world* atau *extravaganza menu* tetapi tamu tidak bisa makan *beef*, tamu dapat *request* ganti dengan ayam atau nanti akan direkomendasikan makanan oleh *chef* untuk tamu tersebut, juga disertai 3 pilihan *venue* yang sangat indah dengan pemandangan *sundowner* di laut. Berbeda dengan hotel lainnya, untuk *dining by design* ada *early bird 25% discount* dan hotel juga melakukan kerjasama dengan *agent* yang dapat memperluas *promotion dining by design* sehingga membuat banyak *in house guest* ataupun *outsider guest* bahkan tidak sedikit tamu yang akan menginap sudah melakukan *booking* untuk *dining by design* terlebih dahulu agar mereka dapat saat *check in* atau sesuai tanggal yang mereka inginkan. Untuk *in house guest* yang memesan *dining by design* dijemput langsung ke kamar oleh *waiter/s* yang menangani ataupun datang sendiri ke *venue* apabila ingin membuat *surprise* untuk pasangannya, pada saat tamu datang sebelum mereka menikmati makanan, tamu dapat menikmati *welcome drink* sepuasnya di Botol Biru *restaurant* sembari menikmati pemandangan matahari yang akan tenggelam di laut.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas penulis tertarik mengangkat sebuah judul tugas akhir yaitu “Penanganan *Booking Dining By Design* oleh *Food and Beverage Sales* di Anantara Uluwatu Bali Resort”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *booking dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi pada penanganan *booking dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui penanganan *booking dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort?
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasi kendala-kendala menangani *booking dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort?

2. Kegunaan Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisan yang telah disebutkan di atas, adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan sebagai

perbandingan antara teori yang diperoleh dalam proses perkuliahan dan praktik di industri pada bidang *Food and Beverage Service*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi dan informasi mengenai keadaan yang sebenarnya di dunia industri, serta sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan di bangku kuliah dengan yang terdapat di industri sehingga dapat menambah wawasan pembaca dan sebagai tambahan referensi bagi dosen pengajar untuk mengembangkan ilmu pada bidang *Food and Beverage Service*.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan bisa memberikan masukan kepada industri dan informasi tambahan mengenai kualitas pelayanan pada bidang *Food and Beverage Service* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

D. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung pada saat pengamatan dibantu dengan pencatatan hal-hal yang diperlukan *booking dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada *Director Food and Beverage, Food and Beverage Manager, Food and Beverage Sales, Butler* kemudian mencatat hal-hal penting yang berkaitan dengan penanganan *booking dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca dari buku-buku dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dan dapat membantu dalam melengkapi data penanganan *booking dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu memaparkan data-data dan informasi secara lengkap dan sistematis, dengan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan pada saat melakukan praktek kerja lapangan tentang penanganan *booking dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode *informal* dan metode *formal*. Metode *informal* yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata, sedangkan metode *formal* yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti foto dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pembahasan pada bab IV, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut :

1. Penanganan *booking dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
 - a. Tahap persiapan yang harus dilakukan *food and beverage sales* yaitu persiapan diri, seperti: *personal grooming, attendance, dan uniform*, dan juga persiapan operasional yaitu dengan membersihkan area kerja, memastikan peralatan bekerja dapat berfungsi, dan menyiapkan alat tulis dan juga kertas kosong A4 untuk perlengkapan bekerja.
 - b. Tahap penanganan, setelah semua persiapan sudah siap seorang *food and beverage sales* dapat langsung menangani *booking dining by design* baik melalui media *WhatsApp, e-mail*, ataupun secara langsung.
 - c. Tahap akhir yang harus dilakukan *food and beverage sales* yaitu mengisi tanggal *booking dining by design* pada kalender, membuat *BEO (Banquet Event Order) dining by design* yang kemudian dikirim bersama dengan menu yang dipilih tamu ke semua *e-mail* pihak *departement* terkait, membuat *purchase request* bunga untuk dekorasi *venue dining by design*, dan print menu, *BEO (Banquet Event Order)* serta bukti pembayaran untuk diberikan kepada *butler* atau staff *food and beverage department* yang akan melayani tamu yang *booking dining by design*

2. Kendala-kendala yang dihadapi saat menangani *booking dining by design* oleh *food and beverage sales* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
 - a. *Venue* yang tidak bisa dijual karena musim hujan. Cara mengatasinya yaitu *food and beverage sales* agar tidak menerima *booking* di *chapel venue* bersamaan dengan *pool island* atau *view point venue* agar bisa disediakan untuk *back-up venue* saat musim hujan.
 - b. Tamu mengalami kendala saat *check in*. Cara mengatasinya yaitu *food and beverage sales* menginformasikan semua dengan teliti diawal saat tamu *request dining by design*, seperti ketersediaan *venue* dan menu *dining by design*, *early bird discount*, dan yang paling penting tamu harus mengetahui peraturan dalam *booking dining by design* yaitu pembayaran yang harus dilakukan dimuka (*payment in advance*).

B. Saran

Dari uraian pembahasan pada bab IV, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut :

1. *Food and beverage sales* hendaknya menerima booking tidak lebih dari 2 dalam satu hari terutama saat musim hujan agar bisa dibuatkan *back-up venue* di *chapel venue* sehingga *dining by design* dapat berjalan lancar meskipun cuaca tidak mendukung.
2. *Food and beverage sales* hendaknya memberi informasi secara detail kepada tamu mengenai ketersediaan *venue*, menu yang bisa di *request*, dan khususnya pada *payment* agar tamu tidak bisa meminta *refund* apabila ingin *cancel* melaksanakan *dining by design*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Bataafi, W. (2005). *House Keeping Departement, Floor, dan Publick Area*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chair dan Pramudia. 2017. *Hotel Room Devision Managemen*. Depok: kencana.
- Dharmmesta, S. (2007). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Edwin. (2011). *Damayanti*, 22.
- Gauzali, E. (2011). *Pengertian Penyewaan Menurut Para Ahli*. Retrieved June 20, 2022, from <https://www.kumpulanpengertian.com/2020/09/pengertian-penyewaan-menurut-para-ahli.html>
- Isdarmanto. 2017. *Buku Ajar Hotel Introduction*. Yogyakarta: Badan Penerbit PGRI University of Yogyakarta
- Komar, R. (2014). *Hotel management : (manajemen perhotelan)*. Jakarta: Richard Komar.
- Nasional, D. P. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Pasaribu, Y. S. 2019. *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Hotel Bintang Lima Terbaik Di Kota Medan Menggunakan Metode Promethee*. Medan: STMIK Budi Darma.
- Penerbit Deepublish. 2020. *Pengertian Pariwisata*. Retrieved June 20, 2022, from <https://penerbitbukudeepublish.com/pengertian-pariwisata/>
- Revida, E. . (2020). *Pengantar Pariwisata*. Yayasan Kita Menulis.
- Rusyadi, Abubakar. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Soegoto, E. S. (2010). *Entrepreneurship Menjadi Pebisnis Ulung Edisi Revisi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sulastiyono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, B. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*; Yogyakarta: BPF.
- Winardi, J. 2005. *Manajemen Perubahan (The Management of Change)*, Cetakan Ke-1, Jakarta: Prenada Media.