

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *UP SELLING COCKTAIL*
OLEH *WAITER/S* DI SERUNI POOL BAR
HOTEL PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Restu Aridana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *UP SELLING COCKTAIL* OLEH *WAITER/S* DI SERUNI POOL BAR HOTEL PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Wayan Restu Aridana
NIM 2215823271**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *UP SELLING COCKTAIL* OLEH *WAITER/S* DI SERUNI POOL BAR HOTEL 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

**I Wayan Restu Aridana
NIM 2215823271**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan *Up Selling Cocktail* oleh *Waiter/s* di Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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 inii, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata 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 menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Dr. Anak Agung Ayu Ribeka Martha Purwahita, SE.,M.Par. 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* dan seluruh *staff* Padma Resort Legian yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan observasi pada section yang telah Penulis ambil.
9. Bapak I Wayan Wardana dan Ibu Ni Kadek Ariani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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.

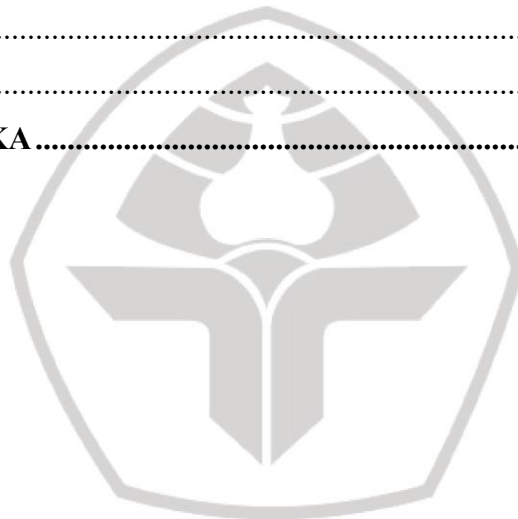
Gianyar, 16 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Departemen Hotel	7
B. Restoran.....	9
1. Pengertian Restoran	9
2. Jenis-Jenis Restoran	9
C. <i>Cocktail</i>	10
1. Pengertian <i>Cocktail</i>	10
2. Jenis-Jenis <i>Cocktail</i>	10

<i>D. Up Selling</i>	12
<i>E. Waiter</i>	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	14
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	16
C. Struktur Organisasi	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Penyajian Hasil Observasi	49
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	65
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	72



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah kamar Padma Resort Legian Bali	16
Tabel 3. 2 Theme Dinner	33
Tabel 3. 3 Meeting Rooms & Banqueting Facilities.....	40



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Padma Resort Legian	14
Gambar 3. 2 Deluxe Room	22
Gambar 3. 3 Deluxe Lagoon View Room.....	23
Gambar 3. 4 Deluxe Chalet.....	23
Gambar 3. 5 Garden Club Chalet.....	24
Gambar 3. 6 Premier Club Chalet.....	25
Gambar 3. 7 Premier Double Double Room.....	25
Gambar 3. 8 Lagoon Access Room	26
Gambar 3. 9 Junior Suite.....	27
Gambar 3. 10 Studio Suite	27
Gambar 3. 11 Balcony Suite - One Bedroom	28
Gambar 3. 12 Balcony Suite – Two Bedroom	29
Gambar 3. 13 Deluxe Suite	29
Gambar 3. 14 Presidential Suite.....	30
Gambar 3. 15 Family Deluxe Room	31
Gambar 3. 16 Family Suite	31
Gambar 3. 17 Don Biu <i>Restaurant</i>	32
Gambar 3. 18 The Deli <i>Restaurant</i>	33
Gambar 3. 19 Tenkai Japanese Nikkei <i>Restaurant</i>	34
Gambar 3. 20 Seruni Sunken Pool Bar <i>Restaurant</i>	35
Gambar 3. 21 <i>Happy Hours Menu</i>	36
Gambar 3. 22 Padma <i>Sling Cocktail</i>	37
Gambar 3. 23 <i>Pool Side Vibes</i>	37
Gambar 3. 24 The Barong Pool Bar & Café <i>Restaurant</i>	38
Gambar 3. 25 Makan Place <i>Restaurant</i>	38
Gambar 3. 26 SKAI Bar & Grill <i>Restaurant</i>	39
Gambar 3. 27 Room Service	40
Gambar 3. 28 The Spa & Beauty Salon	41
Gambar 3. 29 Sarasvati <i>Concept Store</i>	41

Gambar 3. 30 Struktur Organisasi Hotel.....	45
Gambar 3. 31 Struktur Organisasi F&B Service.....	45
Gambar 4. 1 <i>Grooming Waiter/s</i>	51
Gambar 4. 2 <i>Drink Menu</i>	55
Gambar 4. 3 <i>Presenting the Menu</i>	55
Gambar 4. 4 Strawberry Daiquiri.....	56
Gambar 4. 5 Mango Margarita.....	57
Gambar 4. 6 Pinecoco Mojito	57
Gambar 4. 7 Sipapera.....	58
Gambar 4. 8 Bubbly Negroni	58
Gambar 4. 9 Bloody Mary	59
Gambar 4. 10 The Aperol Spritz.....	59
Gambar 4. 11 Rainbow's Chillaxer	60
Gambar 4. 12 Watermelon Mojito	61
Gambar 4. 13 Memasukan Pesanan pada POS	61
Gambar 4. 14 Toblerone Feast.....	63

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sunken Seruni Pool & Bar *Team*

Lampiran 2 Pembuatan *Cocktail & Shacking* Teknik

Lampiran 3 Pembuatan *Cocktail Coffee & Clear Up*

Lampiran 4 *Menu Cleaning & Post Bill*

Lampiran 5 *Signature Cocktails*



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel Padma Resort Legian merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di kawasan wisata Legian, Kuta, Bali. Hotel ini mengusung perpaduan desain arsitektur tradisional Bali dengan fasilitas modern yang mewah. Dalam operasionalnya, hotel ini memiliki beberapa departemen yang saling bersinergi untuk mencapai satu tujuan utama, yaitu menciptakan lingkungan hotel yang nyaman dan berkesan bagi para tamu. Departemen-departemen tersebut meliputi *Front Office Department, Housekeeping Department, Human Resource Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Engineering Department, Security Department* dan *Food & Beverage Department*.

Food & Beverage Department memegang peranan penting dalam operasional hotel, karena bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman tamu, serta turut andil besar dalam meningkatkan kualitas pengalaman tamu secara keseluruhan. Salah satu *outlet* dari departemen ini adalah Seruni Pool Bar, sebuah restoran dengan konsep *bar* yang santai dan terletak di area kolam renang. Lokasi ini memberikan kesempatan bagi tamu untuk menikmati suasana nyaman sambil bersantai di *sun long chair*, menyaksikan pemandangan yang menyejukkan, serta menikmati berbagai jenis minuman, termasuk *cocktail*.

Cocktail adalah minuman beralkohol seperti *gin, whisky, rum*, atau *vodka* yang dicampur dengan bahan-bahan aromatik lainnya, selain sebagai minuman penyegar, *cocktail* juga memberikan sensasi relaksasi yang lebih mendalam. Dibandingkan dengan pembuatan makanan yang lebih kompleks dan memakan waktu, pembuatan

cocktail cenderung lebih sederhana serta lebih menguntungkan secara komersial, oleh karena itu, penting bagi pihak hotel untuk memaksimalkan potensi penjualan *cocktail* melalui strategi *up selling* yang efektif.

Up selling merupakan teknik pemasaran yang mendorong pelanggan untuk membeli produk dengan nilai lebih tinggi atau menawarkan variasi produk yang lebih bernilai dari yang sebelumnya diinginkan. Di Seruni Pool Bar, strategi *up selling cocktail* menjadi peluang yang sangat potensial untuk meningkatkan pendapatan *outlet* secara signifikan, selain itu, *up selling* juga menjadi sarana bagi *waiter/s* untuk mengasah keterampilan komunikasi, membangun kepercayaan diri, dan memberikan rekomendasi yang tepat sesuai preferensi tamu.

Dalam perbandingan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa Tugas Akhir yang membahas mengenai *Up Selling* oleh seorang *waiter/s* para restoran hotel. Tugas Akhir yang ditulis oleh Kusuma, 2024 berjudul “Penerapan Teknik *Up Selling Food & Beverage* Pramusaji Dalam Memenuhi Target Penjualan Di Grain Restaurant Hilton Bali Resort”, membahas penerapan *up selling* oleh *waiter/s* dalam meningkatkan *revenue* restoran hotel. Sementara itu, Fadhil, 2022 dalam Tugas Akhir berjudul “Pentingnya *Up Selling* Di Restaurant Guna Meningkatkan *Revenue Food and Beverage* Departemen Di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta” menekankan pentingnya strategi *up selling* oleh *waiter/s* untuk meningkatkan pendapatan restoran. Kedua Tugas Akhir ini membahas tentang pentingnya peran *waiter/s* dalam melakukan *up selling*, namun belum secara spesifik membahas penanganan *up selling cocktail* di area *pool bar*.

Tugas Akhir ini berbeda karena secara khusus membahas tentang penanganan *up selling cocktail* oleh *waiter/s* di Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian,

yang bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan penjualan, tetapi juga memberikan rekomendasi produk yang sesuai preferensi tamu dan meningkatkan pengalaman mereka di bar secara keseluruhan. Penanganan *up selling cocktail* oleh *waiter/s* yang tepat, maka diharapkan tidak hanya dapat meningkatkan pendapatan *outlet*, tetapi juga menciptakan interaksi yang lebih berkualitas antara tamu dan *staff*, serta memperkuat citra pelayanan profesional dari Hotel Padma Resort Legian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkat Tugas Akhir ini dengan judul “Penanganan *Up Selling Cocktail* oleh *Waiter/s* di Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana penanganan *up selling cocktail* oleh *waiter/s* di Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian?
2. Apa saja kendala *waiter/s* Seruni Pool Bar dalam menerapkan penanganan *up selling cocktail* di Hotel Padma Resort Legian dan bagaimanakah solusinya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penulisan Tugas Akhir terkait Penanganan *Upselling Cocktail* oleh *Waiter/s* di Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mendeskripsikan Penanganan *Upselling Cocktail* oleh *Waiter/s* Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian.

2. Untuk menjelaskan kendala – kendala dan solusi oleh *waiter/s* pada saat menerapkan Penanganan *Upselling Cocktail* oleh *Waiter/s* Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir bagi mahasiswa, bagi Politeknik Negeri bali serta bagi Hotel Padma Legian, yaitu:

1. Mahasiswa

Berikut manfaat penulisan laporan Tugas Akhir ini bagi mahasiswa, diantaranya:

- a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
- b. Mengetahui secara detail tentang Penanganan *Upselling Cocktail* oleh *Waiter/s* Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian.

2. Politeknik Negeri Bali

Berikut manfaat penulisan laporan Tugas Akhir bagi Politeknik Negeri Bali, diantaranya:

- a. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang *Food and Beverage*.
- b. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun

dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir atau buku ajar tentang Penanganan *Upselling Cocktail* oleh *Waiter/s* Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian.

3. Hotel Padma Resort Legian

Berikut manfaat penulisan laporan Tugas Akhir bagi Hotel Padma Resort Legian diantaranya:

- a. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan Penanganan *Upselling Cocktail* oleh *Waiter/s* Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian.
- b. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menerapkan menangani Penanganan *Upselling Cocktail* oleh *Waiter/s* Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian.

E. Metode Penulisan

Berikut metode pengumpulan data dan metode analisis serta penyajian hasil yang digunakan selama proses penulisan Tugas Akhir, yaitu :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan selama penyusunan Tugas Akhir ini, diantaranya metode observasi, wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan langsung di lapangan dengan disertai pencatatan-pencatatan informasi sesuai dengan data yang diperlukan serta melibatkan diri secara langsung selama 6 bulan menjalani Praktik Kerja Lapangan dengan

mencatat langkah-langkah penanganan *up selling cocktail* oleh *waiter/s* di Seruni Pool Bar Padma Resort Legian.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan suatu pertanyaan secara langsung kepada pihak yang terlibat, yaitu para *bartender*, *bartender captain*, *waiter*, *captain waiter*, *supervisor* serta *manager* Seruni Pool and Bar. Metode ini dilakukan dengan teknik merekam suara untuk memperoleh data dan informasi terkait dengan penanganan *up selling cocktail* oleh *waiter/s* di Seruni Pool Bar Padma Resort Legian

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca referensi baik buku maupun jurnal untuk melihat sejumlah referensi dari internet yang berkaitan dengan pelayanan *breakfast* dengan penanganan *up selling cocktail* oleh *waiter/s* di Seruni Pool Bar Padma Resort Legian.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini ialah metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang sedang berlangsung, bertujuan mendeskripsikan apa yang terjadi dengan teknik memaparkan dan menggambarkan data dan informasi yang telah diperoleh.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis Data

Metode penyajian hasil analisis data menggunakan metode formal dan metode informal. Metode formal merupakan metode pemrosesan data dengan tanda baca

dan tanda gambar, sedangkan metode informal merupakan metode pemrosesan data dengan analisis penggunaan kata-kata pada umumnya sehingga mudah dipahami oleh pembaca.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan observasi langsung yang Penulis lakukan pada Seruni Pool Bar Hotel Padma Resort Legian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *up selling cocktail* oleh *waiter/s* memiliki peran yang signifikan dalam mendukung peningkatan *revenue* sekaligus memberikan nilai tambah pada pengalaman tamu. Strategi *up selling* yang dilakukan oleh *waiter/s* diimplementasikan dalam tiga tahap utama, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, dan tahap akhir.

Pada tahap persiapan, *waiter/s* menunjukkan kesiapan kerja yang baik melalui *mise en place* yang terorganisir, seperti penataan *glassware*, persiapan *garnish*, ketersediaan menu, serta kebersihan dan kelengkapan area kerja. Tahapan ini merupakan pondasi yang sangat penting, karena kelengkapan alat dan kesiapan area akan berdampak langsung pada kelancaran proses pelayanan.

Pada tahap pelaksanaan, *waiter/s* melaksanakan tugas pelayanan yang komunikatif, sopan, dan proaktif. Teknik *up selling* seperti *suggestive selling*, *descriptive selling*, hingga pemanfaatan *product knowledge* dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan tamu. *Waiter/s* berupaya untuk membaca preferensi tamu dan menawarkan *cocktail* yang sesuai, dengan gaya komunikasi yang persuasif namun tidak memaksa. Hasilnya, tamu merasa lebih diperhatikan dan seringkali bersedia menerima rekomendasi yang ditawarkan.

Selain dari sisi komunikasi, *waiter/s* juga menjalankan fungsi operasional dengan disiplin, termasuk dalam menyampaikan pesanan ke bartender, memastikan kualitas penyajian minuman, serta melakukan *follow-up* secara aktif terhadap kepuasan tamu. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan *up selling* tidak hanya bergantung pada produk yang ditawarkan, tetapi juga pada *attitude*, ketelitian, dan kemampuan interpersonal dari masing-masing *waiter/s*.

Pada tahap akhir, *waiter/s* turut bertanggung jawab dalam menutup operasional harian dengan melakukan proses *clearing up*, *polishing*, dan penataan ulang alat-alat yang telah digunakan. Kegiatan seperti pelipatan *cutleries*, penonaktifan perangkat operasional, hingga partisipasi dalam *briefing* penutup, menunjukkan bahwa *waiter/s* tidak hanya fokus pada pelayanan tamu, tetapi juga pada proses perapihan dan evaluasi internal tim. *Briefing* akhir menjadi media penting untuk mengevaluasi capaian *up selling*, menyampaikan kendala, serta memperkuat kerja sama antar anggota tim.

Namun dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian. Kendala umum yang dihadapi meliputi keterbatasan alat saat *rush hour*, kendala teknis pada perangkat *POS*, serta keterbatasan waktu dalam proses *mise en place*. Selain itu, *waiter/s* terkadang menghadapi tantangan dalam memahami permintaan tamu secara spesifik, terutama saat menghadapi tamu dengan preferensi minuman yang unik atau memiliki batasan tertentu.

Meskipun demikian, kendala-kendala tersebut dapat diatasi melalui koordinasi antartim, peningkatan komunikasi internal, dan inisiatif individu dalam menyelesaikan permasalahan secara cepat dan tepat. Secara keseluruhan,

pelaksanaan *up selling cocktail* oleh waiter/s di Seruni Pool Bar telah berjalan dengan baik dan mampu menjadi bagian penting dari strategi pelayanan dan pemasaran hotel.

B. Saran

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh selama penyusunan Tugas Akhir, terdapat beberapa saran yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pihak manajemen hotel, tim operasional, serta mahasiswa yang akan menjalani pengalaman serupa di masa mendatang. Adapun saran-saran tersebut, diantaranya:

1. Melakukan Pelatihan Komunikasi dan Product Knowledge

Selama menjalani kegiatan ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan *up selling* tidak hanya bergantung pada seberapa banyak produk yang ditawarkan, tetapi juga pada cara waiter/s berkomunikasi dengan tamu dan sejauh mana mereka memahami produk yang mereka jual. Oleh karena itu, sangat disarankan agar pihak hotel memberikan pelatihan secara berkala mengenai teknik komunikasi yang efektif, pemahaman tentang berbagai jenis *cocktail*, serta bagaimana menyampaikan rekomendasi produk dengan pendekatan yang sopan dan persuasif. Pelatihan semacam ini bisa dilakukan dalam bentuk *role play* atau simulasi interaksi dengan berbagai tipe tamu, agar *staff* lebih siap dalam menghadapi situasi nyata di lapangan.

2. Peningkatan Standar Prosedur Persiapan dan Ketersediaan Peralatan

Kesiapan area pelayanan sebelum tamu datang merupakan hal yang sangat krusial. Selama observasi, penulis menemukan bahwa keterlambatan dalam menyiapkan alat atau kurangnya peralatan sering kali menjadi kendala, khususnya

saat jam operasional sedang sibuk. Oleh karena itu, penggunaan *checklist* harian dan pembagian tanggung jawab yang jelas sangat penting untuk memastikan bahwa semua perlengkapan tersedia dalam kondisi siap pakai. Komunikasi yang baik antara *waiter/s* dan tim steward juga perlu dijaga agar proses *inventory* berjalan lancar.

3. Evaluasi Harian Melalui *Briefing Akhir Shift*

Briefing yang dilakukan setelah layanan berakhir merupakan momen yang sangat bermanfaat untuk mengevaluasi kegiatan hari itu. Namun, akan lebih maksimal jika *briefing* tidak hanya dilakukan secara lisan, tetapi juga dicatat secara tertulis atau digital sebagai bahan dokumentasi. Data ini nantinya bisa digunakan oleh manajemen untuk melihat perkembangan performa *staff*, mengidentifikasi kendala yang sering muncul, serta mencari solusi yang lebih sistematis dan berkelanjutan.

4. Perawatan dan Peningkatan Fasilitas Operasional

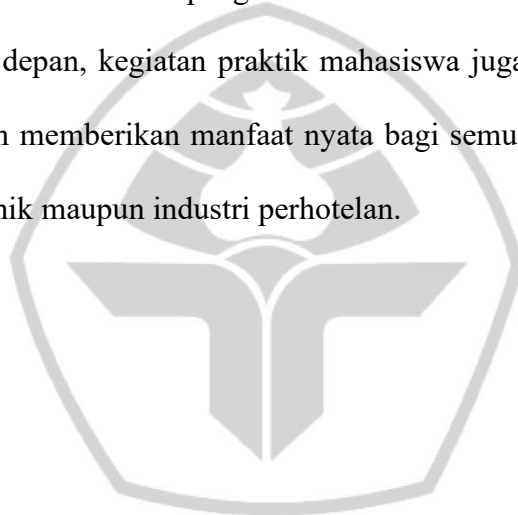
Selama observasi, penulis juga menjumpai beberapa kendala teknis seperti gangguan pada sistem *POS* atau kurang optimalnya alat penunjang di area bar. Untuk itu, pihak manajemen diharapkan dapat melakukan pengecekan dan perawatan berkala terhadap fasilitas operasional seperti komputer kasir, blender, mesin es, atau peralatan lainnya. Dengan demikian, gangguan teknis bisa diminimalisir dan pelayanan kepada tamu tetap berjalan lancar.

5. Memberikan Peran Lebih pada Mahasiswa

Penulis berharap agar mahasiswa yang menjalani praktik kerja lapangan bisa lebih dilibatkan dalam kegiatan operasional, tidak hanya sebagai pengamat atau

pelengkap. Hal ini penting agar mahasiswa bisa merasakan langsung bagaimana dinamika pelayanan di industri perhotelan sebenarnya. Hal ini tentu akan menjadi bekal berharga, tidak hanya dalam menyelesaikan laporan tugas akhir, tetapi juga sebagai modal saat memasuki dunia kerja setelah lulus nanti.

Melalui saran-saran tersebut, penulis berharap pelayanan di Seruni Pool Bar dapat semakin optimal dan profesional. Selain itu, praktik *up selling* yang dijalankan oleh waiter/s tidak hanya berdampak pada peningkatan pendapatan, tetapi juga mampu memberikan pengalaman berkesan bagi setiap tamu yang datang. Harapan ke depan, kegiatan praktik mahasiswa juga dapat berjalan lebih efektif, edukatif, dan memberikan manfaat nyata bagi semua pihak yang terlibat, baik dari sisi akademik maupun industri perhotelan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Boston, A. (2024). *Cocktail Adalah : Pengertian , Jenis , Macam dan Manfaatnya [Lengkap] Apa Itu Cocktail ? Proses Pembuatan Cocktail*.
- Darma Oka, I. M., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran International*. Paramita.
- Dhian Anggraini, F., & Beru Utami, L. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10–18. <https://doi.org/10.70018/mb.v3i1.36>
- Fadhil, M. K. D. (2022). *Pentingnya Up Selling Di Restaurant Guna Meningkatkan Revenue Food & Beverage Departmen Di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta*.
- Kusuma, A. W. (2024). *Penerapan Teknik Up selling Food & Beverage Pramusaji Dalam Memenuhi Target Penjualan Di Grain Restaurant, Hilton Bali Resort POLITEKNIK NEGERI BALI*.
- Mabruroh, F. I. (2022). Efektivitas Strategi Up-Selling Dan Cross-Selling Dalam Pemenuhan Target Penjualan DI Menepi Kitchen Jember. *Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*.
- Nugroho, E. A., Akiriningsih, T., & Sari, J. A. (2018). Peranan Guest Service Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Hotel Alila Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 13(2), 1–17. <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/208>
- Successful Upselling for Hotels*. (n.d.). 1–13. <https://www.luxuryacademy.co.uk/wp-content/uploads/2013/08/upselling.pdf>
- Sudiarta, I. N. (2021). *Operasional Tata Hidangan* (K. A. Ekasani (Ed.)). IPB International Press.
- Sutaguna, T. (2017). *Pengetahuan RESTORAN DAN TATA BOGA Serta Penerapannya*.
- Tyaswening, Elviani, Kuntari, R. (2023). *Dasar-Dasar Perhotelan* (Ingrid Veronica Kusumawardani (Ed.)). Kementrian Pendidikan, kebudayaan, Riset, dan Teknologi.