

TUGAS AKHIR
PELAYANAN HAPPY HOUR PROMO OLEH PRAMUSAJI
PADA SERUNI SUNKEN POOL BAR
DI PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Wahyu Aditya Suputra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN HAPPY HOUR PROMO OLEH PRAMUSAJI
PADA SERUNI SUNKEN POOL BAR
DI PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Wahyu Aditya Suputra
NIM. 2215823134

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN HAPPY HOUR PROMO OLEH PRAMUSAJI PADA SERUNI SUNKEN POOL BAR DI 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 Gede Wahyu Aditya Suputra
NIM. 2215823134**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Happy Hour Promo oleh pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma resort Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Happy Hour Promo oleh Pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma resort Legian serta 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 ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

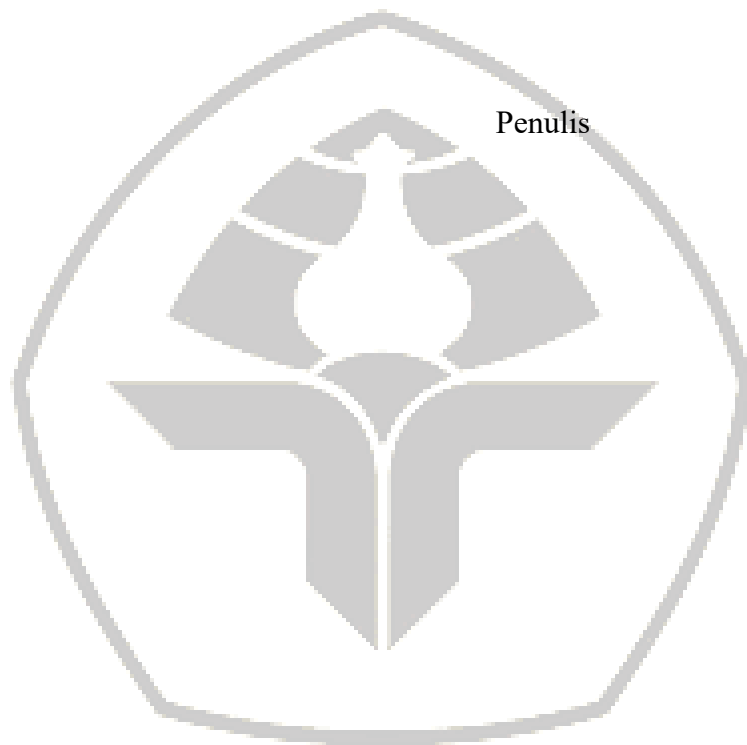
1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr.Ni Nyoman Sri Astuti, SST., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator prodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suarta, SE., MSi., selaku dosen Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ni Putu Ari Dewinta, selaku Training Manager/ Human Resource Manager Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi mengenai tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. I Gede Sukerta dan Ni Kadek Vergina Santi 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.

Badung, Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	..xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Manfaat	4
1. Tujuan	4
2. Manfaat	5
E. Metode Penulisan.....	6
1. Metode Pengumpulan Data.....	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	7
BAB II	9
A. Resort	9
1. Pengertian Resort	9
2. Klasifikasi Resort.....	10
B. Food and Beverage Department.....	11
1. Pengertian food and Beverage Department	11
2. Tugas dan Tanggung Jawab Food and Beverage Department.....	12
C. Bar.....	12
1. Pengertian Bar.....	12
2. Klasifikasi Bar	13
D. Menu	19
1. Pengertian Menu	19
2. Klasifikasi Menu	19
3. Menu Happy Hour	21
E. Pramusaji.....	21
F. Pelayanan	23
1, Pengertian Pelayanan	25
2. Jenis – Jenis Pelayanan	24
3. Pelayanan Happy Hour	26
BAB III.....	27
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	27

1. Lokasi Hotel.....	27
2. Sejarah Hotel.....	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	29
1. Bidang Usaha	29
2. Fasilitas	32
3. Fasilitas Penunjang Lainnya	44
C. Struktur Organisasi	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Pelayanan Happy Hour Promo Oleh Pramusaji di Seruni Sunken Pool Bar Pada Padma Resort Legian.....	55
1. Tahap Persiapan	56
2. Tahap Pelaksanaan <i>Happy Hour Promo</i>	60
3. Tahap Akhir	68
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	69
BAB V PENUTUP.....	72
A. Simpulan	72
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Harga Kamar	29
Tabel 3.2 Tipe - Tipe Kamar.....	32
Tabel 3.3 Restaurant and Bar	37
Tabel 3.4 Meeting room & Banqueting Facilities.....	49
Tabel 4.1 Cocktail of The Day	71



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Padma Resort Legian	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	49
Gambar 4.1 Standar Grooming	56
Gambar 4.2 Bendera Untuk Order	57
Gambar 4.3 Menu Happy Hour.....	58
Gambar 4.4 Gelas untuk Happy Hour.....	58
Gambar 4.5 Lonceng Happy Hour	58
Gambar 4.6 Ipad Device	59
Gambar 4.7 Lingkungan Kerja.....	59
Gambar 4.8 Captain Order	63
Gambar 4.9 Tampilan awal infrays POS system	64
Gambar 4.10 Tampilan Layout pada Infrays POS System	64
Gambar 4.11 Kategori Menu Dalam Infrays POS System	64
Gambar 4.12 Kategori Menu Happy Hour di Infrays POS System	65
Gambar 4.13 Print Bill	65

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Padma Resort Legian

Lampiran 2 *Briefing cocktail* Baru Untuk *Happy Hour*



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan tamu merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan di industri perhotelan. Tingginya tingkat persaingan dalam sektor ini menuntut setiap pelaku usaha untuk senantiasa memperhatikan pengalaman dan kepuasan tamu guna mempertahankan loyalitas serta meningkatkan citra positif hotel. Kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh aspek fisik seperti fasilitas dan kebersihan, tetapi juga oleh kualitas layanan, keramahan staf, dan kecepatan respons terhadap kebutuhan tamu. Menurut penelitian oleh Parasuraman (2019), kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang dalam konteks perhotelan dapat diterjemahkan sebagai kepuasan tamu. Studi lain oleh Wu dan Ko (2020) juga menegaskan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan memiliki korelasi positif dengan niat tamu untuk kembali dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu menjadi penting sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan layanan.

Strategi pelayanan seperti *happy hour* minuman menjadi salah satu pendekatan pemasaran yang efektif dalam meningkatkan daya tarik layanan bar sekaligus menciptakan kepuasan tamu. *Happy hour* tidak hanya menawarkan potongan harga, tetapi juga menciptakan suasana yang lebih hidup dan interaktif,

yang dapat meningkatkan kepuasan serta memperpanjang durasi kunjungan tamu. Menurut Byun dan Jang (2022), promosi harga seperti *happy hour* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terutama ketika diiringi dengan kualitas layanan yang baik dan suasana yang nyaman. Tamu cenderung merasa dihargai saat diberikan penawaran khusus, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas dan keinginan untuk kembali. Oleh karena itu, implementasi *happy hour* yang dirancang dengan strategi pelayanan yang tepat—termasuk kecepatan pelayanan, keramahan bartender, dan konsistensi kualitas minuman—merupakan salah satu langkah strategis dalam mengoptimalkan kepuasan tamu di bar hotel.

Salah satu hotel yang menerapkan strategi *happy hour* sebagai bagian dari promosi F&B nya adalah Padma Resort Legian, sebuah hotel bintang lima yang berlokasi di kawasan wisata Legian, Kabupaten Badung, Bali. Padma Resort memiliki beberapa outlet makanan dan minuman, dan salah satu yang paling diminati adalah Seruni Sunken Pool Bar yang terletak di samping Kolam Renang Utama, Seruni Sunken Pool Bar sendiri buka setiap hari dari jam 10.00 WITA – 20.00 WITA dan menyajikan beragam pilihan makanan ringan yang lezat, cocktail, jus segar, dan bir sepanjang hari. Untuk menarik minat tamu, meningkatkan penjualan minuman, dan menciptakan kepuasan bagi tamu, resort ini khususnya *seruni sunken pool bar* menerapkan promosi *happy hour* dua kali sehari yakni *morning happy hour* dan *afternoon happy hour*

Pelaksanaan *happy hour* di Seruni Sunken Pool Bar memiliki ciri khas tersendiri, seperti pembunyian lonceng oleh pramusaji sebagai penanda

dimulainya promosi, pembagian menu khusus *happy hour* kepada tamu. Menu *cocktail of the day* yang berbeda setiap harinya, serta dengan penggunaan sitem *buy one get one free* untuk setiap satu pembelian menurut Surya (2022), strategi pelayanan yang unik seperti ini penting dalam mempertahankan kepuasan tamu dan *happy hour* juga dilakukan di jam strategis seperti jam 15.00 WITA yang dimana di jam tersebut akan banyak tamu yang berdatangan .

Adapun beberapa pembahasan mengenai topik Happy Hour yang pernah dibahas oleh beberapa alumni dengan beberapa perbedaan diantaranya oleh Adiantara (2023) dalam tugas akhirnya yang berjudul “Pelayanan Tamu oleh Pramusaji Saat Happy Hour pada Lobby Lounge di Tree Bar Maya Sanur Resort and Spa”. Tugas akhir oleh Riski (2023) yang berjudul “Penanganan Guest Elite Member Oleh Waiter Dalam Melayani *Happy Hour* Pada Lobby Lounge di The Westin Resort and Spa Ubud”. Menurut Adiantara yaitu menjelaskan prosedur yang dilakukan oleh pramusaji dalam menangani pelayanan tamu happy hour di Tree Bar Maya Sanur Resort and Spa dan *happy hour* ini merupakan pemberian diskon sebanyak 50% untuk minuman seperti *cocktail* dan *mocktail* bagi tamu yang menginap di Maya Sanur Resort and Spa yang memiliki perbedaan dengan tugas akhir penulis dimana *happy hour promo* di Seruni Sunken Pool Bar memberikan *buy one get one free* untuk item cocktail bagi tamu yang menginap di Padma Resort Legian, sedangkan menurut Riski menjelaskan mengenai secara spesifik melayani *happy hour* terhadap tamu tertentu, yaitu tamu *elite member* yang menginap di The Westin Resort and Spa memiliki perbedaan yang dimana

happy hour di Seruni Sunken Pool Bar untuk semua tamu yang menginap di Padma Resort Legian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana pelayanan *happy hour* promo oleh pramusaji di Seruni Sunken Pool Bar dilaksanakan, termasuk proses penyampaian informasi kepada tamu, urutan pelayanan, serta kendala yang dihadapi selama operasional.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan *Happy Hour Promo* oleh Pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian?
2. Apa saja hambatan dan solusi dalam Pelayanan *Happy Hour Promo* oleh Pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian?

D. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Happy Hour Promo oleh Pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian” adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan *Happy Hour Promo* oleh pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian.

- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelayanan *Happy Hour Promo* oleh pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan diploma 3 di program studi DIII pada jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*
- 3) Mampu mengetahui secara detail mengenai pelayanan Happy Hour Promo oleh pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) 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 Service* khususnya mengenai Pelayanan Happy Hour Promo oleh pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang Pelayanan Happy Hour Promo oleh pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian.
- c. Padma Resort Legian
- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi Perusahaan dalam meningkatkan mutu kinerja pelayanan kepada tamu yang dilakukan oleh karyawan pramusaji, khususnya dalam Pelayanan Happy Hour Promo oleh pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian.
 - 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala saat Pelayanan Happy Hour Promo oleh pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian.

E. Metode Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Taufiq (2019) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Pada metode observasi penulis terjun secara langsung dengan melakukan pengamatan dan pencatatan.

Penulis melakukan pengamatan dan pencatatan yang terkait dengan pelayanan Happy Hour Promo oleh pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2022) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Penulis melakukan wawancara dengan staff/pemimpin Seruni Sunken Pool Bar mengenai Pelayanan Happy Hour Promo oleh pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Pdma Resort Legian.

c. Studi Pustaka

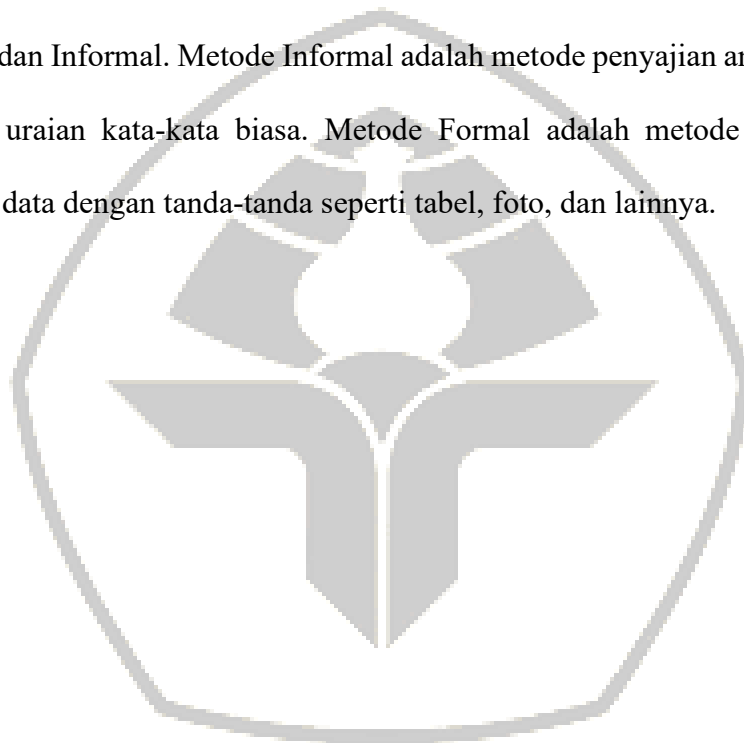
Menurut Maisyaroh (2023) studi pustaka atau studi kepustakaan adalah proses membaca sejumlah referensi yang rata-rata berupa tulisan (baik buku, artikel, jurnal, dan lain-lain) yang nantinya dijadikan sebagai sumber rujukan untuk tulisan yang disusun.

Menurut pengertian diatas penulis mencari referensi melalui jurnal terkait dengan prosedur pelayanan Happy Hour dan jenis – jenis cocktail.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Berdasarkan Yuliani (2018) dalam penelitian deskriptif kualitatif Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara, dan sumber lain sehingga datanya mudah dipahami dan temuannya dapat diberitahukan kepada orang lain.

Metode analisis data yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis data dengan menguraikan, menjelaskan, memaparkan, dan menganalisis data yang dikumpulkan secara sistematis terkait dengan pelayanan Happy Hour Promo oleh pramusaji pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian, dalam Menyajikan hasil penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan Metode Formal dan Informal. Metode Informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata biasa. Metode Formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti tabel, foto, dan lainnya.



POLITEKNIK NEGERI BALI

romantis, menjadikannya tempat ideal untuk bersantap di bawah bintang-bintang. *Main Pool* buka setiap hari dari pukul 07.00 WITA hingga 21.00 WITA.

3) *Lagoon Pool*

Lagoon Pool terletak di *lagoon block*, kolam renang bergaya laguna ramah anak ini membentang indah sepanjang 104 meter, menciptakan suasana tropis yang sempurna untuk bersantai. Dengan desain berkelok-kelok, kolam ini dilengkapi dengan jembatan penghubung yang menambah daya tarik estetika, serta kursi berjemur dan payung yang nyaman untuk menikmati sinar matahari. Kolam ini dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan keluarga, termasuk kolam renang dangkal yang terintegrasi untuk anak-anak. Bar dan kafe di kolam renang menawarkan berbagai pilihan makanan ringan dan minuman segar, menjadikannya tempat ideal untuk menikmati waktu bersama keluarga dan teman dalam suasana yang santai dan menyenangkan. Dikelilingi oleh tanaman hijau tropis yang rimbun, kolam ini menawarkan suasana yang tenang dan damai, cocok untuk berjemur atau sekadar bersantai di tepi air. *Lagoon Pool* buka setiap hari dari pukul 07.00 WITA hingga 21.00 WITA, siap memberikan pengalaman relaksasi yang tak terlupakan.

b. Menangani menu *happy hour*

- 1) Mengumpulkan dan Membersihkan menu *happy hour* yang telah selesai digunakan .
- 2) Selanjutnya, menyimpan menu *happy hour* dengan Rapi: Setelah bersih dan kering, simpan menu *happy hour* di tempat yang telah ditentukan untuk memudahkan penggunaan di shift berikutnya.

c. Membuat laporan penjualan *happy hour*

- 1) Membuat laporan *happy hour* mulai dari total revenue yang didapat saat penjualan *morning happy hour* dan *afternoon happy hour*, item – item *happy hour* yang terjual pada *log book*
- 2) Dilanjutkan dengan mengirimkan laporan yang sudah dibuat tersebut di *whatsapp grup*.

B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya

Dalam Operasional Sehari – hari mengenai pelayanan *happy hour* ini biasanya ditemukan beberapa kendala yang biasanya menghambat operasional pelayanan, Adapun beberapa kendala tersebut beserta solusinya penulis jabarkan dibawah ini:

1. Gangguan sistem atau koneksi internet pada *infrays pos system*

Gangguan tersebut dapat menghambat operasional Seruni Sunken Pool Bar, terutama dalam proses input pesanan. Untuk mengatasi hal ini,

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan pada bab IV mengenai “Pelayanan Happy Hour Promo Oleh Pramusaji Pada Seruni Sunken Pool Bar di Padma Resort Legian” penulis simpulkan bahwa prosedur dalam menangani tamu terdiri dari tiga tahap utama, yaitu:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini terdiri dari 3 bagian, yaitu persiapan diri, mempersiapkan lingkungan kerja, dan persiapan alat yang akan digunakan, seperti *menu happy hour*, bendera, dan lainnya

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini pramusaji bertugas memberikan informasi mengenai *cocktail of the day*, cepat tanggap saat adanya tamu yang ingin melakukan pemesanan, mencatat pesanan, memastikan minuman *happy hour* tersaji dengan baik dan sesuai dengan apa yang dipesan oleh tamu, serta menangani proses pembayaran..

3. Tahap Akhir

Pada tahap ini Setelah *happy hour* selesai, pramusaji harus menyelesaikan tugas akhir seperti pengumpulan dan pembersihan menu *happy hour*, gelas – gelas yang sudah selesai digunakan, dan pembuatan laporan mengenai *happy hour*.

Selain itu, terdapat kendala dan solusi dalam pelayanan *happy hour promo* oleh pramusaji di seruni sunken pool bar pada padma resort legian, yaitu:

1. Gangguan sistem atau koneksi internet pada infrays pos system

Gangguan system atau koneksi internet sering kali menjadi kendala yang sangat membebankan saat operasional *happy hour* berlangsung, masalah ini bisa diatasi dengan penggunaan *hotspot* pribadi selama terjadi gangguan.

2. Server Baru Belum Terbiasa Operasikan Aplikasi

Penggunaan *Infrays POS System* untuk pemesanan makanan dan minuman seringkali membingungkan bagi pramusaji baru.. Solusi yang diberikan adalah para staff yang sudah lebih berpengalaman yang akan mengajari secara langsung saat dimulainya operasional.

3. Gelas yang terbatas saat operasional berlangsung

Gelas gelas yang digunakan saat *happy hour promo* sering kali mengalami kekurangan dikarenakan orderan yang ramai saat *happy hour* berlangsung. Cara mengatasinya para pramusaji harus aktif dalam penanganan gelas dimulai dari meng- *clear up* gelas yang sudah kosong di meja – meja tamu dan langsung membawa ke *steward* untuk di cuci, setelah gelas – gelas tersebut selesai dicuci, harus dilakukan *polishing* dan jika sudah langsung di bawa ke *bar counter* untuk digunakan Kembali

4. Pesanan *happy hour* yang lama

Banyaknya pesanan saat *happy hour* dimulai dan membuat pesanan tersebut antri untuk dibuat oleh bartender membuat tamu akan lebih lama mendapatkan orderan mereka. Cara mengatasinya menginformasikan bahwa pesanan *happy*

hour yang dipesan oleh tamu akan menunggu sedikit lebih lama dari biasanya, menulis pesanan tamu secara manual (tuliskan tangan) terlebih dahulu sebelum membuat *bill* pesanan

B. Saran

1. Manajemen terus memberikan pelatihan secara rutin kepada seluruh pramusaji, terutama pramusaji baru. Pelatihan ini dapat difokuskan pada penggunaan *infrays POS system*. Akan lebih efektif jika pelatihannya dilakukan langsung di area kerja, supaya pramusaji dapat kesempatan langsung praktik dan terbiasa menghadapi situasi nyata. Tujuannya agar staf baru bisa cepat beradaptasi dan mengurangi kesalahan saat melayani tamu.
2. Demi mendukung kelancaran kerja,. Penambahan gelas – gelas yang digunakan untuk pelayanan *happy hour* juga dapat ditambah *stock* atau jumlahnya, dikarenakan terkadang kekurangan gelas pada saat jam pelayanan *happy hour* masi sering terjadi.
3. Seluruh staff yang sedang *Incharge* diharuskan untuk inisiatif, cepat, dan peka terhadap sesuatu yang harus dilakukan terutama pada saat jam pelayanan *happy hour*, dikarenakannya pada saat jam *happy hour* dimulai adalah jam tersibuk selama operasional outlet Seruni Sunken Pool Bar.
4. Pengaturan Shift kerja untuk para pramusaji dan bartender diperlukan agar menghindari lambatnya proses operasional *happy hour* yang bisa menyebabkan pesanan tamu yang lama untuk didapatkan dan bahkan bisa menyebabkan *complain*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Diyah Sri Widari, D., Kompiang Sari, L., & Pariwisata Denpasar Jalan Tukad Balian No, A. (2018). Kreativitas Bartender Sebagai Upaya Meningkatkan Penjualan Minuman Di Intercontinental Bali Resort *Jurnal Perhotelan Dan Pariwisata*. <https://bali.bps.go.id>
- Baldwin, J. M., Stogner, J. M., & Miller, B. L. (2015). It's five o'clock somewhere: An examination of the association between happy hour drinking and negative consequences. *Substance Abuse Treatment, Prevention, and Policy*, 9(1), 17. <https://doi.org/10.1186/1747-597X-9-17>
- Indri, K., Dewi, R., Luh, N., & Andayani, H. (2024). Strategi Pemasaran Pada Food And Beverage Service Department Hotel Banyualit Spa 'N Resort Dalam Meningkatkan Penjualan. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7, 2024.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1).
- Maisyaroh. (2023). Studi Pustaka. *Asatiza: Jurnal Pendidikan*, 4(3), 274–287.
- Mega Pertiwi, S., Asmara, D., & Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, S. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 1907–2457.
- Nitami, A., & dkk. (2021). Sistem Informasi Reservasi Hotel Rantauprapat Berbasis Web Dengan Framework Codeigniter. *Journal of Student Development Information System (JoSDIS)*, 1(1), 7–17.
- Puspita Dewi, R., & Fransiska. (2023). Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Di Restoran Zushioda Cirebon. *Jurnal Informasi Penelitian*.
- Sinta, P., Akademi, B., Bunda, P., & Akademi, Y. P. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Pariwisata Bunda*.
- Suardana. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*.
- Sudiarta. (2021). *Operasional Tata Hidang*. IPB Internasional Press.
- Sugiyono. (2022). Wawancara. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 3(4), 1089–1097.

Syafri, Y., & Wulandari, D. P. (2020). Pengaruh Service Performance terhadap Repurchase Intention di The Axana Hotel Padang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 6, 2023. www.BPS.go.id,202

Taufiq. (2019). Observasi. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 4(4), 119–124.

Yuliani, W. (2018). Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 2(2), 83–91.



POLITEKNIK NEGERI BALI