

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SUNSET COCKTAIL
MEZZANINE LOUNGE AND BAR OLEH WAITER/SS
DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Gusti Ayu Dwi Angga Sri Manudari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SUNSET COCKTAIL
MEZZANINE LOUNGE AND BAR OLEH WAITER/SS
DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

**Gusti Ayu Dwi Angga Sri Manudari
NIM 2215893011**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN SUNSET COCKTAIL MEZZANINE LOUNGE AND BAR OLEH WAITER/SS DI HILTON BALI RESORT

**Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Gusti Ayu Dwi Angga Sri Manudari
NIM 2215893011**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar Oleh Waiter/ss di Hilton Bali Resort” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan tentang proses penanganan Sunset Cocktail Mezzanine di Hilton Bali Resort, 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 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 memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par., selaku Koorprodi DIII Perhotelan PSDKU Jembrana Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
5. I Komang Ardana, S.S, M.Hum, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
6. Dra. Made Ruki, M. Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ida Bagus Manuaba, M. Pd. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Perhotelan Program Studi DIII Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Agus Sukardana selaku Food and Beverage Service Director, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
10. Bapak Endra Suparta selaku manager The Shore yang telah memberikan ilmu dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir ini.
11. Kepada seluruh staff di Hilton Bali Resort khususnya di The Shore Restaurant yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan mencari data untuk bahan Tugas Akhir.
12. Untuk kedua orang tua tercinta, I Gusti Ketut Purwa dan Ni Komang Sunarsih serta untuk keluarga yang selalu hadir dengan kasih sayang, telah

memberikan dukungan, semangat, motivasi serta dorongan berupa doa dan uang bekal yang di berikan selama penulis melakukan penelitian dalam bentuk Praktik Kerja Lapangan hingga penyusunan tugas akhir.

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

Jembrana, 08 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penulisan	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	7
BAB II Landasan Teori.....	8
A. Restoran	8
1. Pengertian Restoran	8
2. Jenis-Jenis Restoran	9
3. Jenis-Jenis Pelayanan Restoran	10
4. Jenis-Jenis Peralatan Restoran	12
B. <i>Lounge</i>	15
1. Pengertian <i>Lounge</i>	15
2. Jenis-Jenis <i>Lounge</i>	15
C. <i>Sequence of Service</i>	17
1. Pengertian <i>Sequence of Service</i>	17
2. Tahap-Tahap <i>Sequence of Service</i>	17
D. Pengertian <i>Waiter/ss</i>	19
E. <i>Sunset Cocktail</i>	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi dan Sejarah Hilton Bali Resort	22
B. Kegiatan Usaha.....	24
C. Struktur Organisasi	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. <i>Sequences of Service Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar</i> di Hilton Bali Resort	40
B. Hambatan <i>Waiter/Waitress</i> Serta Solusinya Pada Saat Melayani <i>Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar</i> , Hilton Bali Resort	49
BAB V PENUTUP	52
A. Simpulan	52

B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Fasilitas Kamar	25
---------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hilton Bali Resort	22
Gambar 3.2 Profil Hilton Bali Resort	24
Gambar 3.3 Grain Restaurant	26
Gambar 3.4 Paon Bali	27
Gambar 3.5 Delicatessen	28
Gambar 3.6 The Shore Restaurant	28
Gambar 3.7 The Breeze	29
Gambar 3.8 Elara	30
Gambar 3.9 FB Service Organizational Chart	34
Gambar 4.1 Sunset Cocktail Canape	42
Gambar 4.2 Mint Julep dan Mojito Sunset Cocktail	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Menu Sunset Cocktail	57
Lampiran 2 Preparation Sebelum Operasional	58
Lampiran 3 Briefing Sebelum Operasional	59

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hilton Bali Resort merupakan hotel mewah bintang lima yang terletak di daerah Sawangan, Nusa Dua yang diresmikan pada tahun 1996. Pada awalnya properti yang kini dimiliki oleh PT. Caterison Sukses ini, dikelola oleh brand dari Jepang yaitu Nikko dengan nama Grand Nikko Bali, kemudian pada tahun 2016, PT. Caterison Sukses mempercayakan propertinya untuk dikelola oleh Hilton *Worldwide* sehingga resmi berubah nama menjadi Hilton Bali Resort. Hilton Bali Resort memiliki tema desain yang menggabungkan unsur-unsur arsitektur Bali Tradisional dengan sentuhan modern dan elegan.

Dalam industri perhotelan, keberhasilan sebuah hotel tidak hanya ditentukan oleh kualitas fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan, tetapi juga juga oleh kemampuan hotel untuk mengelola sumber daya manusia dan operasionalnya dengan efektif. Departemen Operasional Hilton Bali Resort diantaranya adalah *Front Office, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage, Security*, dan *Recreation*. Salah satu penyumbang penghasilan terbesar dalam industri ini adalah departemen *food and beverage*. Departemen ini bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman untuk tamu baik itu makanan berat ataupun sekedar cemilan. Setiap hotel tentunya memiliki tempat makan berupa restoran ataupun kafe yang menyajikan hidangan favorit dengan ciri khasnya masing-masing.

Salah satu restoran yang terkenal di Hilton Bali Resort adalah The Shore Restaurant. The Shore Restaurant merupakan restoran yang menghadap langsung

ke hamparan laut. Restoran dengan yang menawarkan menu asia hingga *western* ini, memiliki tiga lantai yaitu lantai satu terdapat dua area yaitu *marina* dan *deck*, lantai dua terdapat *Mezzanine Lounge and Bar*, serta lantai tiga terdapat *Rooftop*. Meskipun memiliki tiga lantai dengan suasana yang berbeda, *The Shore Restaurant* memiliki menu yang sama yaitu menu seafood segar, menu asia hingga *western*.

Terletak di lantai 2, *Mezzanine Lounge and Bar* juga secara khusus melayani *Sunset Cocktail*. *Sunset Cocktail* merupakan salah satu layanan khusus yang ditawarkan dari *Nusa Dua Lounge*. *Nusa Dua Lounge* merupakan fasilitas *Executive lounge* yang dimiliki *Hilton Bali Resort*. Para tamu yang merupakan bagian dari *Hilton Honors* yaitu member *Diamond* dan *Gold*, serta tamu yang menginap dengan fasilitas kamar yang *Executive*, *Suite* dan *Villa* di *Hilton Bali Resort* dapat menikmati akses dan keuntungan yang eksklusif di *Nusa Dua Lounge*. Keuntungan tersebut diantaranya adalah *Unlimited Beverages*, *Daily Breakfast*, dan *Sunset Cocktail with Canapes*. *Sunset Cocktail* hanya dapat dinikmati tamu pada pukul 17.00 – 19.00 WITA. Pada saat menikmati *Sunset Cocktail*, tamu dapat memesan *Cocktail* tanpa batas (*Free Flow*) dan juga makanan ringan (*Canape*). Diperlukan pakaian kasual yang rapi, dan anak-anak harus berusia diatas 12 tahun untuk mengakses *Nusa Dua Lounge*. Kebijakan tersebut bertujuan untuk menjaga atmosfer relaksasi dan kenyamanan yang diharapkan oleh tamu, dengan demikian tamu dapat menikmati suasana yang tenang di *Nusa Dua Lounge* dengan aman dan nyaman.

Kebijakan yang ditetapkan di *Nusa Dua Lounge*, tidak memperbolehkan anak dibawah 12 tahun untuk masuk, maka tamu yang memiliki akses ke *Nusa Dua*

Lounge dan ingin menikmati *Sunset Cocktail* yang memiliki anak dibawah 12 tahun, akan dialihkan ke Mezzanine Lounge and Bar. Meskipun demikian, tamu akan tetap menikmati benefit yang sama, yaitu minuman tanpa batas (*unlimited beverage*) beserta *canape*. Tamu yang dialihkan ke Mezzanine akan mendapatkan voucher. Voucher ini digunakan sebagai tiket masuk untuk menikmati *Sunset Cocktail* di Mezzanine. Voucher tersebut berisikan Nama Tamu, Jumlah Tamu (Dewasa dan Anak) serta waktu *Sunset Cocktail* bisa untuk diakses yaitu pukul 17.00-19.00 WITA. Adanya pengalihan tamu ini bertujuan untuk tetap menjaga atmosfer dan suasana yang tenang, sehingga mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menikmati *Sunset Cocktail*, baik di Nusa Dua Lounge maupun di Mezzanine Lounge and Bar.

Beberapa pembahasan terkait topik *Cocktail Hour* telah dikaji dalam sejumlah penelitian terdahulu, di antaranya 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”, dan Janawati (2024) dalam tugas akhirnya yang berjudul “Pelayanan Cocktail Hour Oleh Waiter/Ss di Club Lounge The Club By The Legian Seminyak Bali”. Kedua karya tersebut memiliki fokus pembahasan yang berbeda. Adiantara menjelaskan prosedur pelayanan *Happy Hour* secara umum oleh pramusaji kepada tamu yang menginap di Maya Sanur Resort and Spa, di mana program *Happy Hour* ini berupa pemberian diskon sebesar 50% untuk minuman seperti *cocktail* dan *mocktail* yang dapat dinikmati oleh tamu dari pukul 17.00 sampai dengan 19.00 WITA. Sementara itu, Janawati menjabarkan prosedur *Cocktail Hour* untuk *guest club benefits* di The

Club By The Legian Seminyak Bali. *Club Benefits* merupakan fasilitas khusus yang didapatkan tamu saat menginap di The Club by The Legian Seminyak Bali, dimana *Cocktail hour* bisa disajikan di villa atau di club lounge tergantung dari permintaan tamu, *cocktail hour* dimulai dari pukul 16.00 sampai dengan 20.00 WITA. Meskipun memiliki fokus yang berbeda, kedua penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam hal teknik analisis data yang digunakan, yaitu analisis deskriptif.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Penanganan Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar Oleh Waiter/ss di Hilton Bali Resort”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana langkah-langkah Penanganan Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar Oleh Waiter/ss di Hilton Bali Resort?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi waiter/ss dan solusi yang dilakukan dalam menangani Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar di Hilton Bali Resort?

C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui langkah-langkah penanganan Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar Oleh Waiter/ss di Hilton Bali Resort
2. Untuk Mengetahui hambatan yang dihadapi Waiter/ss serta solusinya pada saat melayani Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar di Hilton Bali Resort

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Bagi Mahasiswa :
 - a. Digunakan untuk memenuhi salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.
 - b. Memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana langkah-langkah penanganan Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar Oleh Waiter/ss di Hilton Bali Resort
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
 - b. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun proposal tugas akhir atau buku ajar tentang *Food and Beverage Service*
3. Bagi Hilton Bali Resort

Hasil penulisan ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan bagi seluruh team The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort serta diharapkan mampu

meningkatkan segala kualitas khususnya pada bagian *Food And Beverage Service*.

E. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan proposal tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan proposal tugas akhir. Beberapa metode tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ataupun ikut terlibat dalam proses melayani tamu Sunset Cocktail di Mezzanine Lounge and Bar selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort. Penulis mengamati secara langsung serta mencatat data yang diperlukan untuk penulisan tugas akhir ini tentang bagaimana tahapan dalam proses melayani Sunset Cocktail di Mezzanine Lounge and Bar pada The Thore Restaurant di Hilton Bali Resort.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah bentuk terstruktur atau sistematis dalam mendapatkan suatu obyek atau peristiwa untuk memperoleh informasi secara langsung dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dengan narasumber terkait dengan bagaimana proses Melayani Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar di Hilton Bali Resort.

c. Studi Kepustakaan

Metode Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data dari membuka

repository (penyimpanan data ilmiah digital) dan perpustakaan kampus Politeknik Negeri Bali, ipusnas (aplikasi perpustakaan digital nasional).

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penyusunan Tugas Akhir ini digunakan dalam metode analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif merupakan teknik analisis dengan cara menganalisis, memaparkan, menggambarkan serta merangkum berbagai kondisi, situasi dan berbagai data di Hilton Bali Resort.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar oleh Waiter/ss di Hilton Bali Resort terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan sebelum mulainya operasional, pada saat operasional, setelah operasional dan beberapa hambatan yang sering ditemui pada saat operasional. Langkah-langkah dan hambatan yang dihadapi oleh waiter/ss dalam penanganan Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar oleh Waiter/ss di Hilton Bali Resort adalah sebagai berikut:

1. *Sequences of Service Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar* di Hilton Bali Resort

- a. Tahap Persiapan (*Preparation*)

Tahap persiapan merupakan tugas dari *shift* pagi atau *opening*, dimana *shift* pagi menyiapkan seluruh peralatan dan perlengkapan *ready to use* dan menyiapkan segala sesuatu yang akan diperlukan pada saat operasional pelayanan *Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar*.

- b. Tahap Pelayanan (*Serving*)

Tahap pelayanan merupakan tugas dari *shift* pagi dan *afternoon* yang hanya berfokus pada jalannya operasional *The Shore Dinner* sekaligus *Sunset Cocktail* serta menjalankan *Sequences of Service* dengan baik dalam melayani tamu.

- c. Tahap Penutupan (*Closing*)

Tahap penutupan merupakan kebalikan dari tahap *preparation* yang menjadi tugas dari *afternoon shift* yaitu memastikan semua barang yang di *set-up* kembali ke tempat semula dengan keadaan aman dan bersih dan menonaktifkan semua peralatan dan *machine* yang digunakan pada proses operasional.

2. Hambatan *Waiter/Waitress* Serta Solusinya Pada saat Melayani *Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar*, Hilton Bali Resort.

Beberapa penyebab dari masalah yang seringkali muncul dalam penanganan *Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar* di Hilton Bali Resort yang pertama adalah kepadatan area lalu lintas tamu, adapun solusinya yaitu dengan mengatur tata letak meja secara khusus untuk tamu *Sunset Cocktail* agar tidak tercampur dengan tamu reguler *The Shore*. Selain itu, penempatan *mini-bar* tambahan di area *Mezzanine* dapat mempercepat pelayanan minuman tanpa harus bolak-balik ke bar utama. Yang kedua yaitu kesulitan menjaga ritme pelayanan yang konsisten, solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan menerapkan strategi prioritas pelayanan, strategi ini dilakukan dengan cara memulai dari tamu yang sudah lebih dulu duduk, atau yang menunjukkan tanda kebutuhan (seperti gelas kosong), agar semua tamu tetap merasa diperhatikan tanpa menunggu terlalu lama. Yang ketiga, komunikasi yang terbatas dengan tamu yang baru pertama kali dipindahkan dari *NDL* ke *Mezzanine*, Solusi yang dapat dilakukan oleh seorang *waiter/waitress* adalah dengan menggunakan pendekatan ramah, proaktif, dan informatif. Misalnya, saat menyambut tamu, *waiter* akan menyebutkan dengan jelas bahwa mereka berhak mendapatkan *unlimited beverage* dan *canape* selama jam tertentu, serta dengan

sopan meminta preferensi minuman pertama mereka. Dan yang keempat, menghadapi permintaan khusus dari tamu yang beragam, Solusi yang dapat dilakukan oleh *waiter* atau *waitress* yaitu dengan cara mencatat dengan cepat dan akurat setiap permintaan, serta segera menyampaikannya ke bar atau dapur. Selain itu, *waiter* juga belajar untuk tetap tenang dan tersenyum, agar suasana tetap profesional dan menyenangkan bagi tamu.

3. Saran

Setelah penulis melakukan pengamatan pada saat kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 3 bulan di The Shore dan juga beberapakali mendapat tugas di Mezzanine Lounge and Bar di Hilton Bali Resort, penulis dapat memberikan beberapa saran untuk Mezzanine Lounge and Bar di The Shore agar harapannya dapat membantu kelancaran operasional Sunset Cocktail Mezzanine Lounge and Bar. Adapun saran yang dapat diberikan penulis yaitu :

- a. Pihak manajemen disarankan untuk memberikan pelatihan komunikasi dan pelayanan prima secara berkala kepada *waiter/ss*, khususnya dalam menghadapi situasi pemindahan tamu dari NDL ke Mezzanine. Pelatihan ini penting untuk meningkatkan kemampuan *waiter/ss* dalam menyampaikan informasi dengan sopan, ramah, dan meyakinkan, sehingga tamu tetap merasa dihargai meskipun dipindahkan ke area lain.
- b. Pembagian tugas yang lebih terstruktur bagi *waiter/ss* saat jam *Sunset Cocktail* berlangsung. *Waiter/ss* khusus yang menangani tamu *Sunset Cocktail* perlu ditugaskan secara tetap untuk menghindari pelayanan yang tumpang tindih

dengan tamu reguler restoran. Dengan demikian, *waiter/ss* dapat lebih fokus dan pelayanan menjadi lebih optimal.

- c. Mempertimbangkan penyesuaian *layout* area Mezzanine, yakni mengatur tata letak meja secara khusus untuk tamu *Sunset Cocktail* agar tidak tercampur dengan tamu reguler The Shore. Sehingga Area mezzanine secara khusus diperuntukan untuk tamu yang menikmati *Sunset Cocktail* sehingga menciptakan kesan area eksklusif bagi tamu *Sunset Cocktail*. Solusi ini dapat meningkatkan kenyamanan tamu serta memudahkan *waiter/ss* dalam melayani tamu.
- d. Pihak hotel tetap mengumpulkan feedback dari tamu yang menikmati *Sunset Cocktail* di Mezzanine. Umpan balik ini akan menjadi acuan penting untuk mengevaluasi dan menyempurnakan pelayanan secara berkelanjutan, baik dari segi fasilitas, menu, maupun kualitas pelayanan *waiter/ss* di Hilton Bali Resort.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiantara, I. M. (2023). *Pelayanan Tamu oleh Pramusaji Saat Happy Hour pada Lobby Lounge di Tree Bar Maya Sanur Resort and Spa*. Politeknik Negeri Bali.
- Brokertanah. (2023). *No Title*. <https://tanah.com/info/lounge-penjelasan-pengertian-istilah-makna-arti-lounge-adalah-2/>
- Charles, S. L.; Hsu, C. H. C.; Li, M. (2017). Leisure tourism and cocktail culture: The evolution of resort experiences. *Journal of Tourism and Hospitality Research*, 17(4), 456–470.
- Davis, B., Lockwood, A., Pantelidis, D. L., & Alcott, P. (2018). *Food and beverage management* (6th ed.).
- Gerard Rosenhart Akademi Pariwisata Pertiwi Jl Dewi Sartika Kav, F., & Tmur, J. (2017). Pentingnya Perlengkapan Kerja Sesuai Standart Operasional Procedure Di Food and Beverage Room Service Terhadap Produktivitas Hotel Aston Marina. *Jurnal Pesona Hospitality*, 10(2), 1–8.
- Ii, B. A. B. (2018). *Pengertian Restoran File_10-Bab-II-Landasan-Teori*. 7–14.
- Janawati, N. K. P. (2024). *Pelayanan Cocktail Hour Oleh Waiter/ss di Club Lounge The Club By The Legian Seminyak Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Jones, P., & David, H. (2017). *Introduction to Hospitality Operations* (3rd editio). Goodfellow Publishers.
- Kasavana, M., & Brooks, R. . (2015). *Managing front office operations* (10th ed.).
- Kreatif, K. P. dan E. (2014). *Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran*.
<https://jdih.maritim.go.id/permenparekraf-no-11-tahun-2014>
- Lee, J.; Lee, C. K.; Choi, Y. (2019). Examining the effect of festival attendees' experience on their emotional responses and festival image and loyalty: The case of a sunset festival. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 1–11.
- Tangian, D., Polli, B. D., & Permana, D. E. (2020). Foodservice 1 Pelayanan Di Restoran. *Modul*, 1–70.
- Walker, J. (2017). *Introduction to Hospitality*.