

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TAMU OLEH PRAMUSAJI
SAAT HAPPY HOUR DI TREE BAR
MAYA SANUR RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Adiantara

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TAMU OLEH PRAMUSAJI
SAAT HAPPY HOUR DI TREE BAR
MAYA SANUR RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Made Adiantara
NIM 2015823096

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

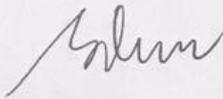
**PELAYANAN TAMU OLEH PRAMUSAJI
SAAT HAPPY HOUR DI TREE BAR
MAYA SANUR RESORT & SPA**

Oleh
I Made Adiantara
NIM 2015823096

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

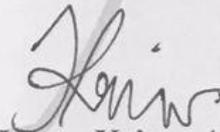
Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Dr. I Made Darma Oka, SST.Par., M.Par
NIP 196510202000121001

Pembimbing II,



I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par
NIP 198901112019031015

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

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 di bawah ini:

Nama : I Made Adiantara
NIM : 2015823096
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN TAMU OLEH PRAMUSAJI
SAAT HAPPY HOUR DI TREE BAR
MAYA SANUR RESORT & SPA”**

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, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Made Adiantara
NIM : 2015823096
PS : 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 “PELAYANAN TAMU OLEH PRAMUSAJI SAAT HAPPY HOUR DI TREE BAR MAYA SANUR RESORT & SPA” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan cara Pelayanan Tamu oleh Pramusaji saat Happy Hour di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa.

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 disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus pembimbing pertama

- penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Made Darma Oka, S.Sos., SST.Par., M.Par selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
 6. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
 7. Seluruh staff dan bapak/ibu dosen Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 8. Jesus Gisbert selaku *General Manager* Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort & Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
 9. Ni Ketut Kembar Mulyani, selaku *Human Resources Coordinator* Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort & Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
 10. Anik Santun Wati, selaku *Food and Beverage Manager* di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort & Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

11. Ketut Bhayu Darmadi, selaku *Assistant Food and Beverage Manager* Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
12. Jacky Agus Kurniawan, selaku *Bar Manager* di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
13. I Wayan Suana dan Ni Nyoman Mustini selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
14. Keluarga dan teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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 2023

I Made Adiantara

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	3
1. Tujuan Penulisan	3
2. Kegunaan Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	4
1. Metode Pengumpulan Data.....	4
2. Teknik Analisis Data	5
3. Metode Penyajian Hasil Analisis.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hotel	6
1. Pengertian Hotel	6
2. Klasifikasi Hotel	6
B. Restoran	9
1. Pengertian Restoran	9
2. Jenis Restoran	9
C. Food and Beverage Department	10
D. Pramusaji	11

1. Pengertian Pramusaji	11
2. Tugas & Tanggung Jawab Pramusaji	12
E. Tamu Hotel	12
1. Pengertian Tamu	12
2. Jenis Tamu	13
F. Happy Hour	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	16
1. Lokasi Hotel.....	16
2. Sejarah Hotel	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	17
1. Bidang Usaha.....	17
2. Fasilitas Hotel	18
C. Struktur Organisasi Hotel	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
A. Pelayanan Tamu oleh Pramusaji saat Happy Hour di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa.....	37
1. Tahap Persiapan.....	37
2. Tahap Pelayanan	40
3. Tahap Penutupan	48
B. Hambatan yang Dihadapi oleh Pramusaji dalam Melayani Tamu saat Happy Hour di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa.....	49
BAB V PENUTUP	51
A. Simpulan.....	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Maya Sanur Resort & Spa	16
Gambar 3. 2 Wonderful Garden View	19
Gambar 3. 3 Wonderful Pool Access	19
Gambar 3. 4 Impressive Nest Suite.....	20
Gambar 3. 5 Imperessive Lagoon Pool Suite.....	20
Gambar 3. 6 Heavenly Ocean View Pool Suite	21
Gambar 3. 7 Heavenly Pool Suite	21
Gambar 3. 8 Tree Bar	22
Gambar 3. 9 Mayasari Restaurant.....	23
Gambar 3. 10 Kuu Izakaya Dining	23
Gambar 3. 11 Graze All Day Dining	24
Gambar 3. 12 Meeting Room.....	24
Gambar 3. 13 Spa at Maya.....	25
Gambar 3. 14 Fitness Centre.....	25
Gambar 3. 15 The Gallery.....	26
Gambar 3. 16 Infinity Beach Pool.....	26
Gambar 3. 17 Family Kids and Pool.....	27
Gambar 3. 18 The Pavilion	27
Gambar 3. 19 Studio Yoga.....	28
Gambar 3. 20 Kids Club	28
Gambar 3. 21 Green Roof 360	29
Gambar 3. 22 Struktur Organisasi di Food and Beverage Service Department....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kamar.....	18
Tabel 3. 2 Restaurant & Bar.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Penampilan diri
- Lampiran 2: *Briefing*
- Lampiran 3: *Preparation side stand*
- Lampiran 4: *Pool menu & pool bottom*
- Lampiran 5: Kacang untuk *happy hour*
- Lampiran 6: VHP *system* untuk *taking order*
- Lampiran 7: *Cover bill*
- Lampiran 8: Suasana *happy hour* di Tree Bar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali memiliki beberapa destinasi wisata menarik yang sudah dikenal di mancanegara. Salah satu destinasi wisata yang sudah dikenal adalah daerah tujuan wisata Sanur. Destinasi ini selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Dengan banyaknya wisatawan yang datang untuk berlibur di destinasi ini, maka bertambah pula akomodasi yang diperlukan untuk menunjang sektor pariwisata ini, contohnya yaitu hotel untuk tempat mereka menginap selama berlibur. Terbukti di destinasi ini terdapat puluhan hotel berbintang seperti: Hyatt Regency Bali, Intercontinental Sanur, Swissbel Resort Sanur, dan Maya Sanur Resort & Spa. Hotel tersebut dapat menjadi pilihan bagi wisatawan untuk menginap selama berlibur.

Maya Sanur Resort & Spa merupakan hotel berbintang 5 yang berlokasi di destinasi ini. Hotel ini memiliki lokasi yang strategis karena menghadap langsung ke pantai. Selain itu hotel ini memiliki berbagai fasilitas penunjang di dalamnya, seperti : restoran, gym, spa, maupun bar. Salah satu bar yang terkenal di hotel ini yaitu bar yang bernama Tree Bar Maya Sanur. Bar ini menyediakan berbagai minuman *alcohol* dan *non alcohol* serta menyediakan berbagai macam makanan lokal maupun internasional. Bar Ini selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan karena rutin mengadakan *happy hour*.

Happy hour atau waktu untuk bergembira adalah istilah pemasaran untuk memberikan diskon ataupun potongan harga pada suatu produk pada jam tertentu. Penyelenggaraan *happy hour* di bar ini dimulai pukul 5 - 7 pm. *Happy hour* diterapkan untuk semua minuman baik *cocktail*, *mocktail*, *beer*, dan *wine by glass* dengan mendapat potongan harga sebesar 50%. Pengunjung yang ingin memesan minuman di Tree Bar pada jam tersebut hanya perlu membayar setengah harga dari harga normal. Saat mulai memasuki *happy hour* jumlah tamu yang berkunjung selalu meningkat dibandingkan sebelum atau sesudah memasuki *happy hour* ini. Oleh karena itu pramusaji di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa harus selalu siap bekerja dengan cepat dan sigap dalam melayani tamu, namun harus tetap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa agar tamu yang datang tetap merasa nyaman saat menikmati *happy hour* ini.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik mengangkat topik untuk dibahas dalam tugas akhir ini dengan judul “Pelayanan Tamu oleh Pramusaji saat Happy Hour di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan yang ada yaitu:

1. Bagaimana cara melayani tamu saat *happy hour* oleh pramusaji di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa ?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi oleh pramusaji dalam melayani tamu saat

happy hour di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini dan kaitannya dengan permasalahan yang ada, tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan cara melayani tamu oleh pramusaji saat *happy hour* di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa.
- b. Untuk menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam melayani tamu saat *happy hour* di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa beserta dengan solusinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III program studi perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Dijadikan pedoman dalam penerapan teori dan praktik yang diperoleh saat melakukan proses belajar di kampus Politeknik Negeri Bali dan dengan apa yang diperoleh di lapangan secara langsung di Maya Sanur Resort & Spa.
- 3) Sebagai bahan pengetahuan tambahan di bidang *Food and Beverage Service* yang belum didapat sepenuhnya pada saat praktik di kampus.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi baru untuk mahasiswa khususnya jurusan pariwisata, sehingga bisa menjadi masukan bagi mahasiswa yang akan

melakukan praktik kerja lapangan.

- 2) Sebagai bahan masukan baru untuk memperbanyak bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Maya Sanur Resort and Spa

- 1) Diharapkan dapat memberi manfaat maupun informasi tambahan yang bersifat positif kepada pihak hotel khususnya di *Food and Beverage Service* di Maya Sanur Resort & Spa.
- 2) Tugas akhir ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja *Food and Beverage Service* di masa yang akan datang di Maya Sanur Resort & Spa.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Adapun metode penulisan Tugas Akhir yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode ini yaitu pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri secara langsung dalam proses melayani tamu saat *happy hour* di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan *staff* dan *supervisor* yang bekerja langsung di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa.

c. Metode Kepustakaan

Metode ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara membaca dan mengutip *literature* yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan atau menguraikan data dan informasi dengan sistematis dengan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan pada saat penulis melakukan praktik kerja lapangan di Maya Sanur Resort & Spa.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah dalam bentuk narasi yang menyajikan semua data secara benar dan jelas sesuai dengan pengamatan penulis mengenai pelayanan tamu oleh pramusaji saat *happy hour* di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya mengenai pelayanan tamu oleh pramusaji saat *happy hour* di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Tamu oleh Pramusaji saat *Happy Hour* di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa dilakukan melalui tiga tahap, yaitu:
 - a. Tahap persiapan. Sebelum memulai pekerjaan seorang pramusaji melakukan persiapan diri (*appereance*) serta sikap tingkah laku (*attitude*) saat bekerja. Selain itu pramusaji juga melakukan persiapan operasional sebelum bekerja.
 - b. Tahap pelayanan. Pada tahap ini pramusaji melakukan pelayanan terhadap tamu yang dilakukan dari tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Mulai dari *greeting the guest, asking the reservation, escorting and seating the guest, presenting the list menu, taking order, repeating the order, adjusting cutleries, serving beverage, serving food, asking the taste of food, clearing up, offering dessert or second drink, crumbing down, presenting the bill. thanking the guest*
 - c. Tahap penutupan. Pada tahap ini pramusaji akan melakukan *re-setting table* agar meja tersebut dapat digunakan oleh tamu lainnya pada saat *dinner*, selanjutnya melakukan *polishing*, dan mengadakan *inventory*

2. Hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam melayani tamu saat *happy hour* di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa, yaitu:
 - a. Terbatasnya jumlah *cutleries* di Tree Bar. Cara mengatasinya dengan cara pramusaji segera melakukan *clear up* pada *cutleries* yang telah selesai digunakan tamu dan meminta *steward* segera mencuci *cutleries* tersebut.
 - b. Terbatasnya kemampuan staff dalam berkomunikasi bahasa asing. Cara mengatasi hal tersebut pramusaji akan menggunakan bahasa isyarat atau bahasa tubuh untuk memahami yang dimaksud dari tamu tersebut.
 - c. Pesanan yang datang lama. Cara mengatasinya dengan cara pramusaji akan memberikan *bread* pada tamu tersebut dengan menghubungi *pastry* terlebih dahulu untuk menghindari terjadinya komplain.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berdasarkan pengalaman yang didapat saat melakukan PKL di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Para pramusaji diharapkan lebih *intens* dalam mempelajari bahasa asing terutama bahasa Cina agar mampu memberikan pelayanan yang prima kepada para wisatawan yang menikmati makanan dan minuman di Tree Bar
2. Pihak manajemen hotel diwajibkan menambah persediaan *cutleries*, agar kegiatan operasional bisa berjalan dengan lancar dan tidak terjadi kekurangan alat saat bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M. W. dan Fauziah, S. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Baldwin, J. M., Stogner, J. M., & Miller, B. L. (2014). 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), 2.
- Budiningsih, A. (2017). *Tata Hidangan*. Bogor: Yudhistira.
- Chair, I. M. dan Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok : Kencana.
- Damayanti, I. (2015). *Pengantar Hotel Dan Restoran*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Oka, I Made Darma dan Winia, I Nyoman. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran International*. Surabaya: Paramita.
- Orbani, L. (2017). *Housekeeping Passport Manajemen Operasional Housekeeping Dasar*. Yogyakarta: Andi.
- Sujatno. (2016). *Hotel Management Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2018). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Wiwoho, A. (2014). *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.