

TUGAS AKHIR

PENANGANAN ROMANTIC DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA THE SHORE RESTAURANT DI HILTON BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Rita Rosita Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS CABANG JEMBRANA
JEMBRANA
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN ROMANTIC DINNER OLEH
PRAMUSAJI PADA THE SHORE RESTAURANT
DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Putu Rita Rosita Dewi
NIM 2015823364

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS CABANG JEMBRANA
JEMBRANA
2023**

**PENANGANAN ROMANTIC DINNER OLEH
PRAMUSAJI PADA THE SHORE RESTAURANT
DI HILTON BALI RESORT**

Oleh
Ni Putu Rita Rosita Dewi
NIM 2015823364

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Made Suardani, S.Pd., M.Par.
NIP 197303122002122002

Pembimbing II,



Putu Agus Murtono, S.Pd., M.Par.

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN 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 : Ni Putu Rita Rosita Dewi
NIM : 2015823364
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN ROMANTIC DINNER OLEH
PRAMUSAJI PADA THE SHORE RESTAURANT
DI HILTON BALI RESORT”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jembrana, 17 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Rita Rosita Dewi
NIM : 2015823364
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali
Kampus Cabang Jembrana

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN ROMANTIC DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA THE SHORE RESTAURANT DI HILTON BALI RESORT ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Romantic Dinner* oleh Pramusaji pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort

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

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Komang Ardana, S. S., M.Hum. selaku Ketua Pelaksana Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
6. Ni Made Yeni Rahayu, M.Kom. selaku dosen Koordinator PKL Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
7. Made Suardani, S.Pd., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Putu Agus Murtono, S.Pd., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Amit Sakhrani selaku General Manager di Hilton Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hilton Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu Tuti Susilawati selaku Training Manager yang telah memberikan pengarahan untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak Agus Suka Ardana selaku F&B Director yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
12. Seluruh Staff Food and Beverages Service di Hilton Bali Resort yang membantu untuk belajar, membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Hilton Bali Resort.

13. Bapak I Nyoman Gede Ardika dan Ibu Ni Putu Rami, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis sungguh menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan praktek kerja lapangan 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.

Jembrana, 17 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Teknik Pengumpulan Data	6
2. Teknik Analisis Data	6
3. Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Food and Beverage Department	11
C. Restoran	13
1. Pengertian Restoran	13
2. Klasifikasi Restoran	14
D. Pramusaji	18
E. Pelayanan	19
1. Pengertian Pelayanan	19
2. Jenis – Jenis Pelayanan	20
F. Dinner	22
G. Romantic Dinner	22
H. Tamu	23
1. Pengertian Tamu	23
2. Jenis – Jenis Tamu	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	26
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	26
1. Lokasi Perusahaan	26
2. Sejarah Perusahaan	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	28

C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	35
BAB IV PEMBAHASAN	39
A. Penanganan Romantic Dinner oleh Pramusaji pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort	39
1. Tahap Persiapan	43
2. Tahap Pelaksanaan	46
3. Tahap Akhir	49
B. Hambatan Saat Pelaksanaan dan Solusi.....	49
1. Hambatan	49
2. Solusi.....	49
BAB V PENUTUP	51
A. Simpulan	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	28
Gambar 3.2.....	30
Gambar 3.3.....	30
Gambar 3.4.....	31
Gambar 3.5.....	31
Gambar 3.6.....	32
Gambar 3.7.....	36
Gambar 4.1	41
Gambar 4.2.....	42
Gambar 4.3.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.....	29
----------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali atau pulau seribu pura merupakan salah satu tujuan destinasi pariwisata bagi wisatawan asing maupun lokal, hal itu dikarenakan pulau Bali memiliki daya tarik tersendiri yang mampu menarik banyak wisatawan. Setiap tahun, hampir semua media internasional yang berhubungan dengan pariwisata dunia menempatkan Bali pada tempat teratas sebagai tujuan wisata tropis yang paling diminati. Sebagai surga wisata tropis yang lengkap dengan pegunungan, lembah, tanah pertanian, pantai, bahkan sampai panorama yang cantik di dasar laut, Bali juga menawarkan banyak hal lain yang tidak kalah menarik. Mulai dari bangunan pura yang penuh dengan ukiran, tarian tradisional Bali yang memiliki karakteristik dan keunikan tersendiri, serta kebiasaan sehari – hari masyarakat Bali yang sangat kental dengan adat dan istiadatnya.

Berkembangnya pariwisata di Bali mengakibatkan semakin banyak peluang usaha di sektor pariwisata yang dapat dikembangkan oleh masyarakat. Selain itu, berkembangnya pariwisata di Bali juga mampu menambah lapangan kerja bagi penduduk Bali dan seluruh masyarakat yang bekerja di sektor pariwisata. Hotel merupakan salah satu usaha yang mendukung berlangsungnya usaha di sektor pariwisata Bali.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang penting bagi wisatawan. Hal tersebut dikarenakan hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menyediakan kamar, makan, dan minum serta jasa lainnya yang dibutuhkan oleh wisatawan yang berkunjung ke Bali.

Hilton Bali Resort merupakan salah satu hotel bintang lima yang beralamat di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kec. Kuta Selatan. Hilton Bali Resort dibangun di atas tebing dengan ketinggian 40 meter yang menghadap langsung ke arah samudra. Fasilitas yang dimiliki oleh Hilton Bali Resort sangat lengkap mulai dari kamar, spa, gym, *kids club*, kolam renang yang luas, *tennis court*, hingga berbagai macam restoran.

Pelayanan makanan dan minuman merupakan salah satu aspek pendukung yang penting dalam menunjang operasional hotel. Maka dari itu setiap hotel di Bali pasti menyediakan fasilitas berupa restoran bagi tamu yang menginap di hotel. Restoran yang berdiri di hotel tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, namun mereka juga menawarkan pelayanan dengan kualitas terbaik yang dapat memuaskan tamu. Hilton Bali Resort memiliki beberapa *outlet* restoran, sehingga para tamu tidak akan merasa bosan dengan satu restoran. Salah satu *outlet* yang akan penulis bahas adalah restoran yang terletak di pinggir pantai dan menghadap langsung ke arah samudra yaitu The Shore Restaurant.

The Shore Restaurant merupakan restoran yang beroperasi untuk melayani tamu untuk *lunch* dan *dinner*, restoran ini menyediakan berbagai macam makanan mulai dari *seafood*, *asian food*, serta menu internasional. Selain itu,

The Shore Restaurant juga menawarkan *package dinner* yang menarik untuk para pasangan yang menginap di Hilton Bali Resort yaitu *romantic dinner*. Paket *romantic dinner* ini diperuntukan untuk tamu yang berpasangan dalam rangka merayakan momen – momen tertentu seperti *anniversary*, *honeymoon*, *birthday party*, dll.

Menu makanan dan minuman yang ditawarkan dalam *romantic dinner* akan disesuaikan oleh tamu itu sendiri saat melakukan reservasi. Tempat yang digunakan untuk *romantic dinner* juga akan disesuaikan oleh tamu. The Shore Restaurant memiliki dua tempat yang dijadikan tempat *romantic dinner* yaitu *rooftop* dan *beachfront*, jadi tamu bebas memilih tempat yang diinginkan.

Pelayanan yang diberikan kepada tamu *romantic dinner* harus profesional, hal tersebut dikarenakan para tamu melakukan reservasi dengan biaya yang mahal jadi mereka mengharapkan pelayanan yang berkualitas, makanan yang enak, dan tempat yang indah. Meskipun antara *romantic dinner* dan *regular dinner* harus sama – sama memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional, namun ada beberapa hal yang membedakan antara pelayanan *romantic dinner* dengan *regular dinner*. Pelayanan *romantic dinner* lebih *private* daripada *regular dinner*, jadi dalam *romantic dinner* terdapat satu pramusaji yang khusus *menghandle* tamu *romantic dinner*. Sedangkan dalam *regular dinner* satu pramusaji dapat melayani beberapa tamu sekaligus. Tempat untuk *romantic dinner* juga terpisah dari *regular dinner* sehingga tamu *romantic dinner* dapat menghabiskan waktu berdua dengan tenang tanpa gangguan dari tamu lain.

Dari latar belakang diatas penulis tertarik dengan penanganan yang diberikan saat romantic dinner, mulai dari *preparation* hingga *closing*. Maka dari itu penulis mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Romantic Dinner* oleh Pramusaji pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, adapun rumusan masalah yang akan menjadi permasalahan dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah cara penanganan *romantic dinner* oleh pramusaji pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort?
2. Apa saja kendala yang dihadapi saat menangani *romantic dinner* pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu :

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dari tugas akhir ini, yaitu:

- a. Untuk mengetahui cara penanganan *romantic dinner* oleh pramusaji pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort.
- b. Untuk mengetahui dan mengatasi kendala – kendala saat menangani *romantic dinner* pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan dari tugas akhir ini, yaitu:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Jembrana dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam industri yang ditempuh.
- 2) Mahasiswa mendapatkan pengetahuan cara penanganan *romantic dinner* oleh pramusaji pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Kampus Politeknik Negeri Bali tugas akhir ini diharapkan mampu dijadikan 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*.

c. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan tugas akhir ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan masukan kepada pihak hotel agar kendala - kendala yang dihadapi dapat teratasi dengan sikap yang dianggap perlu diambil, sehingga kualitas pelayanan dapat diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Penulis melakukan pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung di industri yaitu pada saat melakukan PKL (Praktik Kerja Lapangan) selama enam bulan di Hilton Bali Resort pada bulan Juli – Januari. Penulis juga melakukan pencatatan aktivitas yang dilakukan saat operasional, sehingga memudahkan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

b. Metode Wawancara

Penulis melakukan metode wawancara dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan *waiter/waitress* yang menangani *romantic dinner*. Bagaimana proses dalam menangani *romantic dinner* mulai dari *preparation* hingga *closing*.

c. Studi Kepustakaan

Dalam metode studi kepustakaan penulis membaca beberapa artikel dan jurnal mengenai pariwisata di Bali melalui *website*. Penulis juga membaca *repository* PNB dimana penulis membaca tugas akhir dari tahun sebelumnya untuk referensi.

2. Teknik Analisis Data

Dalam menyusun laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode teknik analisis deskriptif kualitatif, dimana dalam laporan tugas akhir ini penulis memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan

data-data yang didapat saat menjalankan PKL (Praktik Kerja Lapangan) pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode informal dan formal. Metode informal merupakan metode dengan menggunakan kata – kata atau penjelasan. Sedangkan metode formal merupakan metode dengan menampilkan data menggunakan foto, gambar, atau tabel sesuai permasalahan yang dibahas atau diambil.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Prosedur Penanganan *Romantic Dinner* oleh Pramusaji pada The Shore Restaurant di Hilton Bali Resort, sesuai dengan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *romantic dinner* di The Shore *restaurant* dibagi menjadi tiga tahap yaitu :
 - a. Tahap Persiapan (*Preparation Romantic Dinner*) merupakan tahap yang dilakukan oleh pramusaji untuk mempersiapkan semua keperluan yang akan digunakan untuk melayani tamu.
 - b. Tahap Pelaksanaan (*During Operational Romantic Dinner*) pada tahap ini pramusaji melayani tamu mulai dari tamu datang hingga tamu meninggalkan restoran.
 - c. Tahap Akhir (*Closing Romantic Dinner*) pada tahap ini pramusaji akan membersihkan semua area yang digunakan pada saat pelaksanaan *romantic dinner*.
2. Hambatan – hambatan saat pelaksanaan *romantic dinner* dan solusinya yaitu :
 - a. Ketika hujan turun akan menghambat pelayanan selama *romantic dinner* hal itu dikarenakan tempat yang digunakan saat *romantic dinner* adalah tempat yang terbuka. Cara mengatasinya adalah

memberitahukan kepada tamu tentang kondisi cuaca yang menunjukkan hujan dan menawarkan tamu untuk pindah ke dalam restoran. Maka dari itu perlu adanya tempat cadangan di dalam restoran untuk *romantic dinner*, sehingga tamu hanya perlu duduk tanpa perlu menunggu *waiter/ss* melakukan *preparation*.

- b. Terdapat banyak serangga seperti nyamuk yang membuat tamu merasa kurang nyaman. Kondisi luar ruangan memang sulit untuk dikontrol, untuk mengatasinya pihak restoran harus menyediakan *lotion* atau *spray* anti nyamuk khusus untuk tamu. Salah satu cara untuk membasmi serangga/hama adalah dengan mendatangkan *rentokil* atau orang yang membasmi hama.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang ingin penulis berikan terhadap penangan *Romantic Dinner* di Hilton Bali Resort, antara lain :

- a. Menambah lokasi yang dijadikan tempat *romantic dinner*. Selama ini *romantic dinner* dilaksanakan di *beachfront* dan *rooftop*, meskipun *view* yang ditawarkan sangat menarik, namun dilihat dari kendalanya yaitu dari alam yang mana akan sangat sulit untuk dikendalikan. Maka dari itu, pihak restoran atau manajemen setidaknya mampu menawarkan *romantic dinner* di dalam ruangan yang khusus agar tamu *romantic dinner* tidak terganggu dengan tamu lainnya.

- b. Pihak restoran harus rutin mendatangkan Rentokil untuk membasmi semua serangga sehingga serangga tidak mampu berkembang biak lagi, serta pihak restoran harus selalu mengecek kebersihan lingkungan agar para tamu nyaman saat berada di restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta : Andi.
- Agusnawar. 2004. *Receptionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama..
- Atmodjo, Marsum Widjojo & Siti Fauzah. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- KBBI, 2022. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online) Available at: <https://kbbi.web.id/hotel>.
(diakses 28 April 2023)
- KBBI, 2022. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online) Available at: <https://kbbi.web.id/layanan>.
(diakses 28 April 2023)
- Rachman Arief, Abd. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soekresno. 2001. *Management Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sri Larasati. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Subakti, A. G. 2014. *Analisis kualitas pelayanan di restoran saung mirah*. Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49 - 56.
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung:: Alfabeta.
- W.A, Marsum. 2000. *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Zulkarnain, Wildan dan Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.