

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI KEPITU RESTAURANT
THE KAYON VALLEY RESORT UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Ketut Sujana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI KEPITU RESTAURANT
THE KAYON VALLEY RESORT UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Ketut Sujana

NIM 2115823246

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER OLEH PRAMUSAJI DI KEPITU RESTAURANT THE KAYON VALLEY RESORT UBUD

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat penyusunan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Ketut Sujana
NIM 2115823246**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

622

LEMBARAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI KEPITU RESTAURANT
THE KAYON VALLEY RESORT UBUD

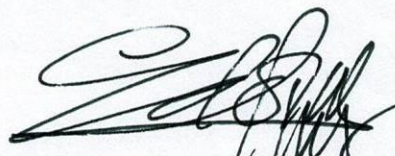
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin
NIP 196012311990111001

Pembimbing II,



I Gede Adi Utamayasa, S. Pd, M. Hum.
NIP



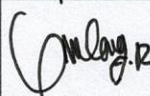
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M. Par
NIP 198409082008122004

LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI KEPITU RESTAURANT
THE KAYON VALLEY RESORT UBUD

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Penguji 1	Drs. I Wayan Jendra, M. Ed. Admin NIP 196012311990111001	
Penguji 2	Made Nova Buanaputra, SST. Par., M. Par NIP	
Penguji 3	Gilang Ramadan, S.Pd., M. Tr. Par NIP	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D III Perhotelan,
Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng.
NIP 199011112022032009

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang betanda tanagn di bawah ini:

Nama : I Ketut Sujana

NIM : 2115823246

Program Studi : D3 Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER OLEH PRAMUSAJI DI KEPITU RESTAURANT THE KAYON VALLEY RESORT UBUD

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Ketut Sujana

NIM : 2115823246

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pelayanan Candle Light Dinner oleh Pramusaji di Kepitu Restaurant The Kayon Valley Resort Ubud”** tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Candle Light Dinner di The Kayon Valley Resort serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Dalam proses penulisan Proposal Tugas Akhir ini terdapat hambatan dan kesulitan yang penulis temukan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.e Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku ketua jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali pada Jurusan Pariwisata

3. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M. Eng. selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali pada Jurusan Pariwisata Prodi D III Perhotelan
4. I Made Alus Dherma Negara S.PD.,M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
5. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini
6. I Gede Adi Utamayasa, S. Pd., M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Gede Yogi Wirawan selaku Resort Manager di The Kayon Valley Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Kayon Valley Resort untuk mendukung tugas akhir ini.
8. I Nengah Mudiarta selaku Restaurant Manager yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh *staff* The Kayon Valley Resort yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. I Wayan Japa dan Ibu Ni Made Wati, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis harapkan semoga Tugas Akhir ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun bagi lingkungan luar Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Badung, 16 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PERSYARATAN GELAR.....	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode Pengumpulan Data.....	7
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil Analisis.....	9

BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Restoran.....	18
1. Pengertian Restoran.....	18
2. Jenis-Jenis Restoran.....	19
C. Pelayanan.....	22
1. Pengertian Pelayanan.....	22
2. Langkah- Langkah Pelayanan di Restaurant.....	23
D. Pramusaji.....	26
1. Pengertian Pramusaji.....	26
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji.....	27
E. Menu.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	30
A. Lokasi dan Sejarah The Kayon Valley Resort.....	30
1. Lokasi The Kayon Valley Resort.....	30
2. Sejarah Singkat The Kayon Valley Resort.....	31
B. Bidang Usaha & Fasilitas.....	34
1. Bidang Usaha The Kayon Valley Resort.....	34
2. Fasilitas The Kayon Valley Resort.....	39
C. Fasilitas Penunjang.....	42
D. Struktur Organisasi The Kayon Valley Resort.....	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Prosedur Pelayanan Candle Light Dinner pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort.....	49
1. Tahap Persiapan.....	49
2. Tahap Pelayanan Candle Light Dinner oleh Pramusaji.....	55
3. Tahap Akhir.....	66
B. Hambatan yang Dihadapi serta Solusi Pramusaji dalam Pelayanan Candle Light Dinner di Kepitu Restaurant The Kayon Valley Resort 	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penjualan Kamar.....	34
Tabel 3.2 Luas dan Kapasitas Restaurant.....	35
Tabel 3.3 Makanan Terlaris.....	36
Tabel 3.4 Minuman Terlaris.....	37
Tabel 3.5 Penjualan Venue.....	38
Tabel 3.6 Penjualan Spa.....	38
Tabel 3.7 Struktur Organisasi F&B Service.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Kayon Valley Resort.....	31
Gambar 3.2 Kepitu Restaurant and Bar.....	41
Gambar 3.3 Wanna Valley Pool Ubud.....	41
Gambar 3.4 Wedding Puspaka Chapel.....	42
Gambar 3.5 Flying Leaf.....	43
Gambar 3.6 Struktur Organisasi The Kayon Valley Resort.....	44
Gambar 4.1 Set Up Table Candle Light Dinner.....	54
Gambar 4.2 Hasil Akhir Set Up Candle Light Dinner.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 4.1 Daftar Menu Candle Light Dinner

Lampiran 4.2 Review at Tripadvisor

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor pengasilan divisa utama bagi Indonesia karena besarnya potensi wisata dan luasnya wilayah Indonesia dengan berbagai keragaman alam, budaya dan adat istiadat. Ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga membuat Indonesia sebagai salah satu negara tujuan pariwisata khususnya pulau Bali.

Pulau Bali merupakan bagian dari Negara Republik Kesatuan Indonesia yang memiliki daya tarik alamnya yang mempesona dan keanekaragaman budayanya serta keseninya, sehingga Bali merupakan daerah tujuan wisata yang sangat terkenal di seluruh dunia. Banyak wisatawan domestik maupun mancanegara yang ke Bali untuk liburan maupun bulan madu. Bali juga memiliki Bandar Udara Internasional Ngurah Rai sehingga potensi yang mempermudah wisatawan menjangkau Bali sebagai daerah tujuan pariwisata.

Seiring dengan perkembangan pariwisata tersebut banyak tumbuh hotel di Bali khususnya sebagai sebuah industri dengan berbagai klasifikasi baik hotel berbintang maupun hotel non berbintang. Hotel merupakan salah satu serana penting dalam kegiatan pariwisata. Dengan menggunakan sarana akomodasi ini, tamu selain berkunjung untuk menginap juga menikmati pelayanan yang dimiliki hotel.

Hotel sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas di bidangnya, khususnya di restoran agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu. Restoran adalah sebagai salah satu *outlet* yang ada di Food and Beverage Departement pada sebuah hotel, restoran merupakan sumber pendapatan bagi hotel yaitu dari hasil penjualan makanan dan minuman kepada tamu. Hal ini dihubungkan apabila tamu-tamu itu membutuhkan makanan dan minuman sesuai dengan yang mereka pesan, oleh karena itu keberadaan restoran pada hotel sangatlah menunjang sarana di samping *outlet-outlet* yang lainnya. Restoran tidak hanya menyediakan makanan dan minuman saja tetapi pelayanan oleh seorang pramusaji menjadi hal penting untuk memberikan kepuasan pada para tamu. Tamu akan merasa lebih mendapatkan pelatihan dan pelayanan baik oleh pramusaji di restoran. Pelayanan adalah salah satu bentuk apresiasi yang dilakukan oleh seorang yang bekerja di hotel untuk memuaskan tamunya yang menginap khususnya di restoran yang menyediakan jasa layanan makanan dan minuman.

Pelayanan dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang mengedepankan standar tentang sikap *hospitality* yang menjadikan tamu yang datang untuk menginap menjadi nyaman dan senang, serta akan kembali bila tamu mendapatkan kesan yang baik dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Setiap pelayanan yang diberikan mengikuti aturan yang ditentukan oleh SOP. Peran pramusaji dalam restoran pun memberikan atmosfer tersendiri. Pramusaji mampu menarik minat tamu yang datang dan memesan makanan dan minuman yang tersedia di restoran.

The Kayon Valley Resort adalah salah satu *resort* berbintang empat yang ada di Bali, terletak dikawaskan Ubud, yang menjual jasa bidang akomodasi dan restoran, dimana dalam operasionalnya The Kayon Valley Resort memiliki beberapa departemen dan tiap-tiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda namun dalam pelaksanaannya diperlukan kerja sama tim (*team work*). Adapun departemen tersebut antara lain: Front Office Departement, Food & Beverage Departement, Housekeeping Departement, Accounting Departement, Sales and Marketing Departement dan Buttlar Departement.

Food & Beverage Departement adalah salah satu departemen yang memegang peran sangat penting kedudukanya di The Kayon Valley Resort sebab Food & Beverage Departement adalah departemen yang sangat mutlak diperlukan di *resort*, bagian yang bertugas dan bertanggung jawab dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dari *resort*. Food & Beverage Departement merupakan salah satu sumber pendapatan bagi The Kayon Valley Resort dan memilik tugas untuk meningkatkan nilai jual produk Food & Beverage Departement serta menekan biaya oprasional yang dapat mengurangi kerugian. Food & Beverage Departement memiliki seksi penting, yaitu Food & Beverage Service yang bertanggung jawab untuk penyajian makanan dan minuman, dan Food & Beverage Product yang bertanggung jawab atas pengadaan makanan dan minuman mulai dari proses penyiapan bahan, memasak bahan makanan hingga siap disajikan dalam oprasionalnya. Di dalam Food & Beverage Departement terdapat beberapa *section*, seperti:

restaurant, room service, dan bar. The Kayon Valley Resort memiliki sebuah restoran, yaitu Kepitu Restaurant.

Kepitu Restaurant adalah restoran pada The Kayon Valley Resort dan berkonsep *balinese*. Menyajikan *menu* masakan khas dari Bali, Indonesia maupun mancanegara, seperti *Asian, Continental* termasuk *Seafood*. Penyajian

makanan di Kepitu Restaurant menggunakan *A'la Carte Service* untuk *breakfest, lunch* dan *dinner* serta menawarkan *cocktail* maupun *mocktail*, adapun *special treatment/ service* yang menjadi andalan The Kayon Valley Resort pada *chapple* atau *flying leaf* (tempat dilaksanakannya *romantic dinner*)

untuk *guest in house* atau *walk in guest* yang ingin merayakan *wedding anniversary* atau bagi *couple* yang ingin mendapatkan suasana *romantic*, The Kayon Valley Resort menyediakan *romantic dinner* yaitu Candle Light Dinner.

Candle Light Dinner di The Kayon Valley Resort adalah *romantic dinner* termegah yang ditawarkan untuk *guest in house/ walk in guest* yang berpasangan dengan harga 1.750.000 (*wine by bottle*) per-*couple, including* dekorasi *flower vase* taburan bunga yang membentuk jantung, dikelilingi *candle*. *Couple* yang berada di tengah menghadap langsung ke *view valley* yang indah, serta dilengkapi dengan fasilitas *private sound* yang akan menambah kesan romantis.

Seperti yang diketahui bahwa, The Kayon Valley Resort adalah salah satu *Resort* bintang 4 yang ada di Bali. Memiliki standar tersendiri dalam prosedur pelayanan Candle Light Dinner pada Kepitu Restaurant. Di The Kayon Valley Resort, Candle Light Dinner dilayani *private* oleh pramusaji dengan *special*

dan *professional* oleh pramusaji dan berbeda dengan pelayanan *dinner* pada umumnya. Dalam proses pelayanan Candle Light Dinner pramusaji sering menemukan kendala-kendala baik di dalam *resort* maupun di luar *resort*, sehingga hal tersebut tentu bisa mengganggu suasana *romantic* dari Candle Light Dinner itu sendiri. Hal itu akan berakibat buruk bagi *resort* khususnya restoran di masa depan apabila tidak segera ditangani.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan Candle Light Dinner oleh Pramusaji di Kepitu Restaurant The Kayon Valley Resort Ubud.”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas penulis dapat menarik beberapa permasalahan di antaranya:

1. Bagaimanakah pelayanan Candle Light Dinner pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud.
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi pramusaji saat pelayanan Candle Light Dinner dan apa sajakah upaya yang dilakukan pramusaji untuk menangani masalah saat pelayanan Candle Light Dinner pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort Ubud.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan dan manfaat penelitian yang dilakukan penulis sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Candle Light Dinner pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi pramusaji saat pelayanan Candle Light Dinner pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort dan mengetahui upaya-upaya apa sajakah yang dilakukan pramusaji untuk menangani masalah saat pelayanan Candle Light Dinner di Kepitu Restaurant The Kayon Valley Resort Ubud.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di dapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan pada jenjang pendidikan D-III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang Pelayanan Candle Light Dinner.

b. Bagi 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 tentang pelayanan Candle Light Dinner.
- 2) 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 keluhan tamu.

c. Bagi The Kayon Valley Resort

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan. Dan nantinya dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort, dalam hal ini sebagai *trainee*.

Observasi dilakukan pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan tersebut serta menganalisis, mengadakan pencatatan peninjauan secara

cermat dan melaksanakan langsung terhadap prosedur pelayanan Candle Light Dinner pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara menghendaki komunikasi langsung dengan pihak manajemen Food and Beverage Service seperti Restaurant Manager, Captain Manager, dan para senior di hotel. Ada beberapa pertanyaan yang penulis ajukan Ketika melakukan wawancara terhadap Manager dan staff pada Kepitu Restaurant, meliputi:

- 1) Apa yang dimaksud dengan Candle Light Dinner?
- 2) Apa yang membedakan Candle Light Dinner dengan *dinner* pada umumnya?
- 3) Bagaimana pelayanan Candle Light Dinner yang dilakukan di Kepitu Restaurant?
- 4) Bagaimana *feedback* tamu setelah menikmati Candle Light Dinner di Kepitu Restaurant?
- 5) Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi saat operasional dan bagaimana cara mengatasinya?

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan mencari dan membaca dokumen atau buku yang tersedia serta baik itu berupa buku dan lainnya yang berkaitan dengan Food and Beverage Service.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil Analisis

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data dalam penulisan tugas ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu memaparkan data berupa informasi yang diperoleh di lapangan mengenai pelayanan Candle Light Dinner pada Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort guna dapat ditarik kesimpulan.

Teknik dalam penyajian hasil analisis ini penulis menyajikan hasil analisisnya dalam bentuk Tugas Akhir yang bersifat informal (dalam bentuk naratif) penyajian data dalam bentuk naratif untuk mengidentifikasi dan memaparkan mengenai pelayanan Candle Light Dinner di Kepitu Restaurant di The Kayon Valley Resort, sehingga diperoleh suatu gambaran lengkap dari permasalahan yang dibahas.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Pelayanan Candle Light Dinner oleh Pramusaji di Kepitu Restaurant The Kayon Valley Resort, penulis dapat simpulkan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan sebelum operasional restoran. Dalam tahap persiapan diri seorang pramusaji harus memperhatikan kebersihan diri yang mulai dari ujung rambut sampai ujung kaki. Sedangkan tahap persiapan sebelum operasional restoran terdapat beberapa hal yang harus dikerjakan, antara lain: mengikuti *short briefing*, mengambil *linen* di *linen store*, menata dekorasi, melakukan *set-up table* untuk Candle Light Dinner, menata bunga pacah dan *banana trunk*.
2. Tahap pelayanan Candle Light Dinner pada Kepitu Restaurant, adapun beberapa tahapan, yaitu: *greeting* atau *welcoming the guest*, *seating the guest*, *unfolding napkin*, *introducing yourself*, *presenting drink list*, *serving drink and wine*, *serving amust and bread*, *serving appetizer*, *clearing appetizer*, *serving main course*, *clearing main course*, *crumbing down*, *serving dessert*, *clearing dessert*, *presenting the bill*, *bidding farewell to the guest*, and *clearing the table*.

B. Saran

Setelah menjalani praktik kerja lapangan serta mencari data dan melihat tentang proses pelayanan Candle Light Dinner di The Kayon Valley Resort, penulis banyak mendapatkan pengalaman dan ilmu pengetahuan pada bidang F&B Service. Dari pencarian data dan melihat proses pelayanan Candle Light Dinner tersebut penulis melihat masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan perbaiki. Penulis bermaksud memberikan saran kepada pihak restoran, antara lain:

1. Menyewa *rain stopper* jika ada tamu yang akan melaksanakan Candle Light Dinner.
2. Dapat menetapkan satu peraturan jika terjadinya hal *cancellation* untuk Candle Light Dinner agar pihak hotel tidak rugi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 54–63. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.504>
- Atmaja, I. N. P. S., Pambudi, B., & Wardana, M. A. (2023). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Berbasis Menu Engineering Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1206–1224. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.428>
- Atmodjo (2005). (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30–38.
- DJ, Y. R. (2019). Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Shangrila Hotel Surabaya. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 889. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i1.229>
- Hanadya, D., & Andriansyah, M. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Food & Beverage Service di Express Restaurant Nyayu Ully Auliana Prodi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Darussalam, Indonesia. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(4), 46–62. <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v1i4.1469>
- Indriawati, D. (2018). Mall Resto Di Pontianak. *Jurnal Online Mahasiswa S1 Arsitektur UNTAN*, 6(September 2018), 246–256. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmarsitek/article/view/30873>
- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.
- Latuconsina, M. A., Achmadi, N. S., & Sasmita, A. S. (2022). Penerapan Konsep New Normal Terhadap Sequence of Service Restoran Informal Di Kota Makassar (Studi Kasus 10 Kategori Restoran Informal). *Home Journal.*, 4(2), 286–296. <https://doi.org/10.61141/home.v4i2.252>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- PURBA, J. W. P. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Upaya Peningkatan

- Pangsa Pasar Perusahaan Studi Kasus : Grand Swiss-Belhotel Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(3), 122–130.
- Soetanto, M., & Andajani, E. (2018). Pengaruh Faktor Pemilihan Restoran Etnik Terhadap Perceived Image Pelanggan Dream of Kahyangan Art Resto Surabaya. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 1(1), 13–26. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v1i1.3>
- Tambunan, I. B. (2020). Penanganan Peralatan Makanan Dan Minuman Di Restoran Spoon Dining Pada Hotel Grand Aston City Hall Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 7(1). <https://doi.org/10.51827/jiaa.v7i1.43>
- Wellalangi, M. B. R., Masi, N., Tani, D., & Mulyati, M. (2022). *PERAN PRAMUSAJI DALAM MENANGANI GUEST COMPLAINTS DI RESTORAN SANGKAR LOBSTER HOTEL LOCCAL COLLECTION kamar untuk menginap atau beristirahat , restoran untuk tempat makan dan minum , Hotel Loccal Collection merupakan salah satu hotel berbintang yang ada di*. 1(1), 39–49.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Yulianto, & Guntur. (2015). Upaya Profesionalisme Kerja Waiter Untuk Peningkatan Pelayanan Tamu Di the Grand Palace Hotelyogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, VI(1), 89–97. <https://www.neliti.com/publications/489963/upaya-profesionalisme-kerja-waiter-untuk-peningkatan-pelayanan-tamu-di-the-grand>