

TUGAS AKHIR

PENANGANAN ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH *WAITER/WAITRESS* PADA MADU MANIS RESTAURANT DI KOMANEKA AT RASA SAYANG UBUD



Ni Kadek Dwijayanti

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH *WAITER/WAITRESS* PADA MADU MANIS RESTAURANT DI KOMANEKA AT RASA SAYANG UBUD



Ni Kadek Dwijayanti
NIM 2115823288

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH *WAITER/WAITRESS* PADA MADU MANIS RESTAURANT DI KOMANEKA AT RASA SAYANG UBUD

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



Ni Kadek Dwijayanti
NIM 2115823288

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH WAITER/WAITRESS PADA MADU MANIS RESTAURANT DI KOMANEKA AT RASA SAYANG UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

Pembimbing I



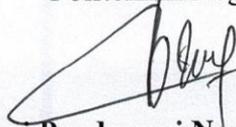
I Gde Agus Jaya Sadguna, S.ST.Par., M.Par
NIP. 198502102014041001

Pembimbing II



Ni Putu Erna Surim Virnayanthy, SE., M.Pd
NIP. 198208312009032010

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER
OLEH WAITER/WAITRESS PADA MADU MANIS
RESTAURANT DI KOMANEKA AT RASA SAYANG UBUD**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

Pembimbing I



I Gde Agus Jaya Sadguna, S.ST.Par., M.Par

NIP. 198502102014041001

Pembimbing II



Ni Putu Erna Surim Virnayanthi,

NIP. 198208312009032010

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali



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

NIP. 198409082008122004

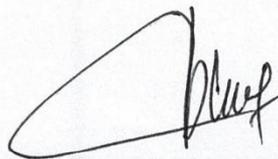
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN *ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER* OLEH *WAITER/WAITRESS* PADA MADU MANIS RESTAURANT DI KOMANEKA AT RASA SAYANG UBUD

Tugas Akhir ini sudah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

	Nama tim penguji	Tanda tangan
Ketua	I Gde Agus Jaya Sadguna, S.ST.Par.,M.Par	
Anggota	Dwi Reni Mahaputri ,S.Par, M.Par	
Anggota	Dra Desak Made Kumudawati, M.Hum	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Dwijayanti
Nim : 2115823288
Program studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul:

PENANGANAN *ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER* OLEH *WAITER/WAITRESS* PADA MADU MANIS RESTAURANT DI KOMANEKA AT RASA SAYANG UBUD

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagai mesestinya.

Gianyar, 19 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Dwijayanti
NIM : 2115823288
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Penanganan Romantic Candle Light Dinner Oleh Waiter/Waitress Pada Madu Manis Restaurant Di Komaneka At Rasa Sayang Ubud* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Penanganan Romantic Candle Light Dinner Oleh Waiter/Waitress Pada Madu Manis Restaurant Di Komaneka At Rasa Sayang Ubud*

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.Com, 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.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginaya, 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 Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh

pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan proposal tugas akhir.
7. Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE, M.Pd, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan proposal tugas akhir.
8. I Gusti Putu Wira, selaku Human Resource Asst. Manager Komaneka At Rasa Sayang Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Komaneka At Rasa Sayang Ubud untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ni Wayan Reni, selaku Food and Beverage Manager di Komaneka At Rasa Sayang Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh staf Komaneka At Rasa Sayang Ubud yang memberikan bimbingan, masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. I Ketut Sudarsana dan Ibu Ni Wayan Nik, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan secara moral dan finansial serta doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Saudara serta kerabat yang telah membantu serta meberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman 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 ketidak sempurnaan. 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.

Gianyar, 4 Juli 2024

Ni Kadek Dwijayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBARAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBARAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian dan Jenis – Jenis Resort	8
B. Pengertian dan Jenis Food and Beverage Departement	11
C. Pengertian dan Jenis-Jenis Pelayanan	14
D. Pengertian Waiter/Waiterss.....	17
E. Pengertian Penanganan	18
F. Jenis- Jenis Tamu	19

G. Romantic Dinner	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi Dan Sejarah Nama Hotel.....	22
B. Bidang Usaha Dan fasilitas Komaneka at Rasa sayang Ubud	28
C. Struktur Organisasi Komaneka At Rasa Sayang Ubud.....	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
A. Penanganan <i>Romantic Candle Light Dinner</i> Oleh <i>Waiter/Waitress</i> Pada Madu Manis <i>Restaurant</i> Di Komaneka at Rasa Sayang Ubud.....	37
B. Kendala dan cara Penanganan <i>Romantic Candle Light Dinner</i> oleh <i>Waiter/Waitress</i> pada Madu Manis <i>Restaurant</i> di Komaneka at Rasa Sayang Ubud.	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	59
A. SIMPULAN	59
B. SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	28
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Komaneka At Rasa Sayang Ubud	22
Gambar 3. 2 Lobby Komaneka At Rasa Sayang Ubud	23
Gambar 3. 3 Deluxe Room	29
Gambar 3. 4 Rooftop Garden Villa	30
Gambar 3. 5 Madu Manis Restaurant	31
Gambar 3. 7 Kolam Renang	32
Gambar 3. 8 Bisnis Center.....	32
Gambar 3. 9 Spa	33
Gambar 3. 10 Struktur Organisasi Komaneka At Rasa Sayang Ubud	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Gambaran Romantic Candle Light Dinner

Lampiran 2. Menu Romantic Candle Light Dinner

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komaneka at Rasa Sayang Ubud merupakan salah satu hotel berbintang yang ada di Ubud. Komaneka at Rasa Sayang terletak di Jalan Monkey Forest Ubud. Yang menjadi ciri khas Komaneka at Rasa Sayang Ubud adalah konsep arsitekturnya yang menyerupai rumah Bali dengan sentuhan modern, yang bersifat sederhana dan fungsional. Tiap-tiap bangunan di Komaneka diatur sedemikian rupa dengan merespon ruang yang sudah ada. Tata ruang di Komaneka mengikuti alam (pohon, aliran air, arah cahaya matahari) dengan tanpa merusaknya dan menyisipkan seni dalam setiap sentuhannya.

Hotel ini menyediakan pelayanan menginap juga makanan dan minuman, khususnya Food and Beverage Department yang bertanggung jawab dalam melayani dan menyajikan makanan tamu. Food and Beverage Department dibagi menjadi dua yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product.

Komaneka at Rasa Sayang Ubud selain menyediakan makanan dan minuman juga memiliki fasilitas penunjang lainnya seperti *Business Center*, *SPA*, *Swimming Pool*, *Restaurant*, dan *Playground*. Komaneka At Rasa Sayang Ubud merupakan salah satu hotel berbintang yang ada di Ubud. Hotel ini menyediakan pelayanan menginap juga makanan dan minuman, khususnya *Food and Beverage Department* yang bertanggung jawab dalam melayani dan menyajikan makanan tamu. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*.

Food and Beverage Service adalah salah satu section yang ada di Komaneka At Rasa Sayang Ubud yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjual, melayani, dan menyajikan makanan serta minuman kepada tamu, untuk itu diperlukan kerja sama antar department atau section mulai dari pengadaan, proses, hingga penyediaan pelayanan. *Food and Beverage Service* menangani pelayanan mulai dari pelayanan *breakfast* (sarapan pagi), *lunch* (makan siang), *dinner* (makan malam) Juga beberapa aktifitas yang ditawarkan seperti, *cooking class* (kelas memasak), *megibung* (makan malam spesial yang menyajikan makanan yang biasanya disajikan untuk lebih dari 6 orang sekarang dibuat untuk 2 orang untuk makan malam yang ditawarkan), juga *romantic dinner* (makan malam romantis).

Restoran merupakan salah satu fasilitas wajib yang dimiliki oleh hotel di mana restoran merupakan salah satu penyumbang revenue terbesar selain kamar hotel. Madu Manis Restaurant merupakan restoran yang dimiliki oleh Komaneka at Rasa Sayang yang mana salah satu aktifitas yang paling diminati tamu adalah *Romantic Candle Light Dinner*, merupakan makan malam dengan suasana romantis yang ditata di *loby spa* dengan pemandangan langit yang indah juga suasana yang tenang ditemani dengan hiasan yang cantik sehingga membuat suasana malam menjadi makin romantis namun tentunya sebelum itu ada kendala juga beberapa hal-hal yang terjadi tidak sesuai yang direncanakan.

Pada penelitian sebelumnya ada beberapa topik yang menjadi inspirasi penulis untuk mengangkat judul tugas akhir yang telah diambil yaitu oleh I Kadek Pasek Kesuma Wijaya (2023) dengan judul “Pelayanan *Candle Light Dinner* Oleh Pramusaji

Di Sumampun Restoran The Wakanda A Pramana Experience” yang kedua penulis temukan yaitu oleh I Ketut Budi Aprianto (2023) dengan judul “Pelayanan *Candle Light Dinner* oleh *Waiter/Waitress* Pada Wayang Restorandi Arya Villas Ubud”. Kedua penelitian itu membahas tentang bagaimana penanganan *Romantic Candle Light Dinner* yang diberikan disetiap hotel yang dijadikan sebagai tempat melakukan penelitian tugas akhir ini, mengangkat permasalahan tentang Penanganan *Romantic Candle Light Dinner* di Komaneka at Rasa Sayang Ubud. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut pada pembuatan tugas akhir ini penulis mencoba mengkaji tentang “Penanganan *Romantic Candle Light Dinner* kepada Tamu oleh *Waiter/Waitress* pada Madu Manis Restaurant di Komaneka At Rasa Sayang Ubud”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka penulis membuat rumusan masalah dalam penulisan ini yaitu :

1. Bagaimanakah Penanganan *Romantic Candle Light Dinner* oleh Pramusaji pada Madu Manis Restaurant di Komaneka at Rasa Sayang Ubud ?
2. Apa sajakah kendala yang dialami saat menangani *Romantic Candle Light Dinner* oleh Pramusaji pada Madu Manis Restaurant di Komaneka at Rasa Sayang Ubud dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut ?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas maka tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui cara menangani *Romantic Candle Light Dinner* oleh Pramusaji pada Madu Manis *Restaurant* di Komaneka at Rasa Sayang Ubud
- b. Mengetahui kendala yang dialami saat menangani *Romantic Candle Light Dinner* oleh Pramusaji pada Madu Manis *Restaurant* di Komaneka at Rasa Sayang Ubud dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik negeri Bali.
 - 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
 - 3) Mengetahui secara detail tentang Penanganan *Romantic Candle Light Dinner* oleh *Waiter/Waitress* pada Madu Manis *Restaurant* di Komaneka at Rasa Sayang Ubud

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 dalam Bidang *Romantic Candle Light Dinner*
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembanangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *Romantic Candle Light Dinner*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam *Romantic Candle Light Dinner*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat melakukan proses Penanganan *Romantic Candle Light Dinner*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas akhir ini terdapat beberapa metode penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dengan suatu objek. Dengan pengamatan secara langsung bagaimana proses pelayanan *Romantic Candle Light Dinner* yang baik dan benar di hotel, dan juga dapat terlibat langsung dalam penanganan *Romantic Candle Light Dinner* di Komaneka at Rasa Sayang Ubud Hotel.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada narasumber yang terkait, dengan cara melakukan tanya jawab kepada beberapa narasumber seperti 1 orang *Food and Beverage Manager*, 1 orang *Assistant Manager*, 2 orang *Supervisor*, dan juga 7 orang *staff Komaneka At Rasa sayang Ubud Hotel*.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topic atau permasalahan yang sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis, dan disertasi, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode analisis data yang penulis gunakan didalam penyusunan tugas akhir ini adalah Metode analisis deskriptif kualitatif yaitu, teknik menganalisis, menggambarkan, dan meringkas secara langsung

bagaimana cara melakukan Penanganan *Romantic Candle Light Dinner* oleh *Waiter/Waitress* pada Madu Manis Restaurant di Komaneka at Rasa Sayang Ubud dan berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan.

b. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Metode Informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa.
- 2) Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tabel, dan foto.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Penanganan *Romantic Candle Light Dinner* Oleh *Waiter/Waitress* pada Madu Manis Restaurant di Komaneka at Rasa Sayang Ubud, maka penulis dapat menarik kesimpulan, antara lain:

1. Penanganan *romantic candle light dinner* oleh *waiter/waitress* pada madu manis restaurant di komaneka at rasa sayang ubud, meliputi: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.
 - a. Tahap persiapan yang dilakukan seorang *waiter/waitress* sebelum terjun ke operasional meliputi 3 tahapan yaitu, pertama tahap persiaspan diri: merupakan tahapan dimana *waiter/waitress* melakukan persispan mulai dari absensi, *personal grooming*, uniform, kebersihan mulut&gigi, kebersihan, badan serta penggunaan aksesoris yang tidak berlebihan. Kedua yaitu persiapan lingkungan kerja yang dimaksud disini adalah persiapan lingkungan restoran mulai dari pembersihan area restoran serta pembersihan Ketiga yaitu persiapan peralatan untuk kegiatan *romantic dinner*. Mulai dari meja hingga hiasan untuk kegiatan.
 - b. Tahap pelaksanaan, pada tahap ini seorang *waiter/waitres* melakukan pelaksanaan atau penanganan *romantic candle light dinner* sesuai dengan standar yang berlaku pada madu manis

restaurant mulai dari *welcoming guest* hingga *thanking to the guest*.

- c. Tahap akhir, merupakan tahapan dimana semua peralatan yang digunakan untuk kegiatan *romantic candle light dinner* diangkat dan di alokasikan ke tempat sebelumnya.

2. Hambatan saat menangani dan solusi waiter/waitress saat menangani *romantic candle light dinner* pada madu manis restaurant di

komaneka at rasa sayang ubud, meliputi:

- a. Kekurangan sumber daya manusia, solusi dari hambatan ini ialah dengan menambah jumlah staff sehingga operasional berjalan dengan lancar.
- b. Kurangnya pengetahuan tentang bahasa asing (*english*), solusi dari hambatan ini ialah dengan menjalankan english class atau dengan mengalokasikan staff waiter/waitress yang sudah berpengalaman atau yang sudah familiar dengan bahasa asing.
- c. Cuaca yang berubah-ubah, solusi dari hambatan ini ialah dengan melakukan pengamatan serta menyiapkan plan b untukantisipasi jika terjadi hal yang tidak diinginkan.

d.

B. SARAN

Berdasarkan uraian dari hasil pembahasan dapat diperoleh saran, penulis menyampaikan hasil yang dapat dijadikan pertimbangan demi kemajuan hotel, yang meliputi

- 1. Menambahkan staff khusus untuk menangani *Romantic Candle*

Light Dinner atau menambah daily worker agar tidak mengganggu operasional di *restaurant*.

2. Melaksanakan *english class* untuk meningkatkan kemampuan dalam berbahasa inggris agar meminimalisir terjadinya mis komunikasi.
3. Diberikan akses dari Rooftop ke Second floor untuk mempermudah tamu pindah apabila cuaca tiba-tiba hujan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjeli, N., Baharta, E., & Sumarsih, U. (2022). Standar Operasional Prosedur Food and Beverages Service Di Restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. *E-Proceeding of Applied Science*, 8(6), 876–883.
- Arfandy, W. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Begadai. *Repositori.Uma.Ac.Id*, 1–23.
<https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/1403>
- Ayu, D., & Widelia, A. (2023). Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Kepitu Restaurant The Kayon Resort Procedure for Handling Guest Complaints in Kepitu Restaurant The Kayon Resort. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(2), 354–366. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i2.311>
- Bimantara Yanuar Dwi Putra. (2017). *Peranan Waiter Atau Waitress Dalam Melayani Tamu Di Canting Restaurant Atria Hotel MALANG The Role of Waiter or Waitress to Serving Guest at Canting Restaurant Atria Hotel Malang*.
- Kurniawati, putri. (2017). *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 01, 1–7.
- Septiohadi, R. (2015). Ruang Lingkup Food and Beverage Department. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Suari, N., Kanca, I. N., & Arthajaya, A. A. (2023). *Penanganan Romantic Dinner kepada Tamu Mancanegara oleh Waiter/Waitress pada Ares Restaurant di Sudamala Resort Sanur*. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/7156>
- Widyanti, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan

Konsumen Untuk Menginap Di Hotel the 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa.

Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen

Untuk Menginap Di Hotel the 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa, 9–28.