

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SANCTUM ROMANTIC
CANDLE LIGHT DINNER OLEH WAITER/WAITRESS
DI THE CASSOWARY RESTAURANT
SANCTOO SUITES & VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Anik Aprilianti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SANCTUM ROMANTIC
CANDLE LIGHT DINNER OLEH WAITER/WAITRESS
DI THE CASSOWARY RESTAURANT
SANCTOO SUITES & VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Anik Aprilianti
NIM. 2115823225**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN SANCTUM ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH WAITER/WAITRESS DI THE CASSOWARY RESTAURANT SANCTOO SUITES & VILLAS

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Anik Aprilianti
NIM. 2115823225**

**PRGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN SANCTUM ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH WAITER/WAITRESS DI THE CASSOWARY RESTAURANT SANCTOO SUITES & VILLAS

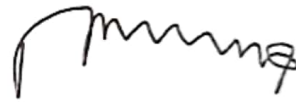
Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Juli 2024

Pembimbing I,



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP. 19621006199012001

Pembimbing II,



I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd
NIP.

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



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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SANCTUM ROMANTIC
CANDLE LIGHT DINNER OLEH WAITER/WAITRESS
DI THE CASSOWARY RESTAURANT
SANCTOO SUITES & VILLAS**

Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 15 Juli 2024

Pembimbing I,



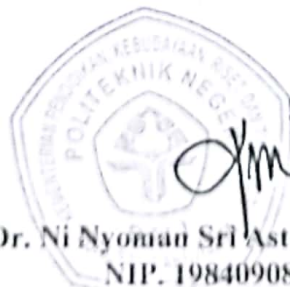
Dra. Made Ruki, M.Par
NIP. 19621006199012001

Pembimbing II,



I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd
NIP.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

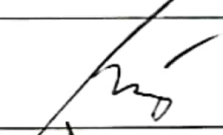
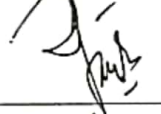



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par,
NIP. 198409082008122004

LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN SANCTUM ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH WAITER/WAITRESS DI THE CASSOWARY RESTAURANT SANCTOO SUITES & VILLAS

Tugas Akhir ini telah di sahkan oleh Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

| | Nama Tim Penguji | Tanda Tangan |
|----------------|--|---|
| Ketua | Dra. Made Ruki, M.Par NIP. 19621006199012001 |  |
| Anggota | Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom. NIP. 198601062023212043 |  |
| Anggota | Made Nova Buanaputra, SST. Par., M.Par NIP. |  |

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



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Wayan Anik Aprilianti
NIM : 2115823225
Program studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini mmenyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PENANGANAN SANCTUM ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH WAITER/WAITRESS DI THE CASSOWARY RESTAURANT SANCTOO SUITES & VILLAS

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 sebagaimana mestinya.

Gianyar, 15 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Nama : Ni Wayan Anik Aprilianti

NIM : 2115823225

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penangan Sanctum Candle Light Dinner Oleh Waiter/Waitress di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Sanctum Candle Light Dinner Oleh Waiter/ss di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas, 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 keseulitan, akan tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. 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 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 Virginiya, 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 Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd. M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

6. Dra. Made Ruki, M.Par, selaku dosen pembimbing I Tugas Akhir penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.
7. I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd, selaku dosen pembimbing II Tugas Akhir penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.
8. Ni Kadek Arianti, selaku Manager/Human Resource Manager Sanctoo Suites & Villas yang telah memberikan kesempatan untuk saya melakukan penelitian Tugas Akhir di hotel serta membantu dalam mengumpulkan informasi yang penulis gunakan untuk penyusunan Tugas Akhir.
9. Seluruh Staff dan Dw Sanctoo Suites & Villas yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Penyusunan Tugas Akhir ini berlangsung.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Nyoman Suwita dan Ibu Ni Made Martini, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianya, 15 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM..... | ii |
| HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SURAT AKHIR..... | iii |
| LEMBARAN PERSETUJUAN | iv |
| LEMBARAN PENGESAHAN..... | vi |
| LEMBARAN PERNYATAAN ORIGINALITAS | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABLE | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir..... | 5 |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| A. Hotel | 9 |
| B. Restaurant | 10 |
| C. Food dan Beverage Department..... | 13 |
| D. Food dan Beverage Service | 14 |
| E. Waiter/waitress | 15 |
| F. Menu | 16 |
| G. Semi Fine Dining | 18 |
| H. Penanganan | 19 |
| I. Romantic Candle Light Dinner | 20 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 21 |
| A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel | 21 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Sanctoo Suites & Villa | 25 |
| C. Struktur Organisasi Sanctoo Suites & Villas | 37 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 41 |
| A. Penyajian Hasil Observasi | 42 |
| B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya | 60 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| BAB V PENUTUP | 64 |
| A. Simpulan | 64 |
| B. Saran | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----------|
| Tabel 3.1 Tipe Kamar | 25 |
| Tabel 3.2 Tipe Restaurant | 27 |
| Table 3.3 Venue | 27 |
| Tabel 3.4 Struktur Organisasi Food and Beverage Department..... | 38 |
| Tabel 3.5 Struktur Organisasi Food and Beverage Service | 38 |
| Table 4.1 Cutlery | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Logo Sanctoo Suites & Villas..... | 21 |
| Gambar 3.2 Sanctoo Suites Room Garden View..... | 29 |
| Gambar 3.3 Sanctoo Suites Room Pool View | 30 |
| Gambar 3.4 Sanctoo Suites Pool Access..... | 30 |
| Gambar 3.5 Panoramic Suite | 31 |
| Gambar 3.6 Family Suite..... | 31 |
| Gambar 3.7 One Bedroom Garden Pool View | 32 |
| Gambar 3.8 One Bedroom Riverside Pool View | 32 |
| Gambar 3.9 Residential Suite..... | 33 |
| Gambar 3.10 The Cassowary Restaurant..... | 34 |
| Gambar 3.11 Wantilan by Sanctoo | 35 |
| Gambar 3.12 Pool | 35 |
| Gambar 3.13 Samosir Meeting Room | 36 |
| Gambar 3.14 Romantic Candle Light Dinner | 36 |
| Gambar 3.15 Sanctoo Spa & Wellness..... | 37 |
| Gambar 4.1 Sanctum Romantic Candle Light Dinner | 42 |
| Gambar 4.2 Persiapan Diri | 43 |
| Gambar 4.3 Western Food Menu | 44 |
| Gambar 4.4 Meja dan Kursi | 44 |
| Gambar 4.5 Table Cloth..... | 45 |
| Gambar 4.6 Placemate..... | 45 |
| Gambar 4.7 Lipatan Bird of Paradise..... | 46 |
| Gambar 4.8 Salt & Papper | 47 |
| Gambar 4.9 Flower Vase | 47 |
| Gambar 4.10 Love dari Bunga Pacar Air | 48 |
| Gamabr 4.11 Glassware..... | 48 |
| Gambar 4.12 Lilin | 49 |
| Gambar 4.13 Banana trunk | 49 |

| | |
|--|-----------|
| Gambar 4.14 Serving Wine | 52 |
| Gambar 4.15 Appetizer | 53 |
| Gambar 4.16 Cleanser Food | 54 |
| Gambar 4.17 Main Course | 55 |
| Gambar 4.18 Dessert..... | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:

Gambar 1 Hasil Wawancara

Gambar 2 Hasil Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Santcoo Suites & Villas merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali yang berlokasi di daerah Sukawati yang merupakan salah satu *central of tourism* dimana daerah ini sangat terkenal di kalangan wisata local ataupun wisata manca negara. Santcoo Suites & Villas letaknya bersebelahan dengan Kebun Binatang Bali Zoo. Santcoo Suites & Villas menawarkan *free access* ke Bali Zoo untuk tamu yang *stay* disana. Santcoo Suites & Villas memiliki 12 *villa*, 27 *suites room*, 2 *bar and restaurant*, dan fasilitas penunjang lainnya. Beberapa department yang ada di Santcoo Suites & Villas seperti: front office, housekeeping, sales & marketing, accounting, human resouces, dan food and beverage department. Selain penjualan kamar, food and beverage department merupakan salah satu department yang paling penting pada suatu hotel karena pendapatan yang dihasilkan juga besar. Food and beverage department dibagi menjadi 2 yaitu food and beverage service dan food and beverage product, keduanya memiliki peranan yang penting pada food and beverage department maka dari itu food and beverage service dan food and beverage product harus memiliki hubungan yang baik dan rasa solidaritas tinggi. Food and beverage product memiliki tanggung jawab dalam hal pembuatan suatu olahan makanan sehingga menjadi siap untuk di jual oleh food and beverage service. Selain menjual makanan dan minuman food and beverage service juga

memiliki peranan memberikan pelayanan yang berkualitas pada setiap tamu yang datang ke *resataurant*.

Sanctoo Suites & Villas memiliki 2 *outlet bar and restaurant*, *main restaurant* bernama The Cassowary Restaurant sedangkan *second restaurant* bernama Wantilan by Sanctoo. Wantilan by Sanctoo merupakan *restaurant* ke dua yang dimiliki Sanctoo Suites & Villas dengan konsep *local food* atau Indonesian food. Wantilan by Sanctoo memiliki pemandangan hutan yang dapat memanjakan mata. Wantilan by Sanctoo di gunakan untuk menangani tamu luar yang mengikuti kegiatan elephant mud fun. Elephant mud fun adalah salah satu aktivitas bermain di lumpur bersama gajah yang di programkan oleh pihak Bali Zoo, dimana kegiatan ini *include onetime coffee break and lunch*. *Coffee break and lunch* akan di tangani oleh pihak food and beverage service dan food and beverage product Sanctoo Suites & Villas. Sistem pelayanan yang digunakan untuk *lunch* yaitu *buffet service*. Sedangkan The Cassowary restaurant merupakan *restaurant* utama yang dimiliki Sanctoo Suites & Villas yang memiliki pemandangan burung cassowary. *Restaurant* ini memiliki dua burung *cassowary* yang bernama Wella dan Probo. The Cassowary *restaurant* memiliki konsep *semi fine dining* yang dimana semua makanan dihidangkan dalam porsi kecil dengan kualitas bahan dan rasa yang tinggi di *plating* secantik mungkin yang dimana dapat meningkatkan harga jual dari tampilannya. Jenis menu yang ditawarkan seperti *Indonesian food*, *Western food*, dan juga *Indian food*. The Cassowary *restaurant* memakai 2 sistem pelayanan yaitu *buffet service* pada saat *breakfast* sedangkan *american service* pada saat *lunch and dinner*.

The Cassowary Restaurant memiliki beberapa aktivitas yang dijadikan sebagai media promosi seperti BBQ, *cooking class*, dan *romantic candle light dinner*. Salah satu aktivitas yang paling digemari oleh para tamu yaitu Romantic candle light dinner. Dilihat dari banyaknya jumlah tamu yang memesan *romantic candle light dinner* setiap bulannya dominan lebih banyak dari pada kegiatan *cooking class* ataupun BBQ. *Romantic candle light dinner* merupakan sebuah makan malam istimewa yang dapat dijadikan sasaran promosi bagi tamu yang akan melakukan *honeymoon* ataupun *private dinner* di Bali terutama pada tamu yang sedang menginap di Sanctoo Suite & Villas. Nama dari *romantic candle light dinner* di Sanctoo Suites & Villas yaitu “Sanctum Romantic Candle Light Dinner” yang dimana arti “sanctum” itu sendiri diambil dari Bahasa Latin yang artinya tempat suci atau di Bali biasanya disebut dengan pura. Sanctum Romantic Candle Light Dinner berlokasi di Jaba Pura Taman atau di luar sebuah pura yang bernama Pura Taman yang tempat jauh dari keramaian hotel dan juga bisingnya kendaraan umum makan sangat cocok untuk melakukan acara yang bersifat private.

Sanctum Romantic Candle Light Dinner menawarkan pemandangan alam malam indah, didominasi dengan suara serangga malam yang memiliki suara khas nyaring ditelinga pendengar. Sanctum Romantic Candle Light Dinner memiliki suasana yang tenang, damai, dan sunyi identik dengan suasana pura itu sendiri. Suasana malam yang romantis ditambah alunan lagu akustik serta redupnya cahaya lilin dan cahaya bulan, bintang yang bertaburan di langit malam. Sanctum Romantic Candle Light Dinner memakai konsep *semi fine dining* dimana makanan yang dihidangkan dalam porsi kecil dan disajikan dengan semenarik mungkin. Jenis

menu yang digunakan yaitu *table d'hote menu* yang dimana harganya sudah ditetapkan mulai dari IDR 1.800.000 *incude 3 course* yaitu *appetizer, main course, and dessert and include wine*. Sanctum Romantic Candle Light Dinner memiliki menu spesial yang memang disediakan khusus untuk tamu yang akan melaksanakan *candle light dinner*.

Sanctum Romantic Candle Light Dinner ditangani oleh seorang waiter ataupun waitress khusus yang memiliki komitmen memberikan pelayanan personal yang eksklusif bagi setiap tamu yang ingin melakukan *romantic dinner* di Sanctoo Suites & Villas, agar setiap tamu memiliki kesan baik dan tidak akan pernah terlupakan selama di Bali khususnya pada saat menginap di Sanctoo Suites & Villas. Waiter ataupun waitress akan menghias tempat dinner dengan bunga – bunga disetiap sisinya dengan dibentuk pola – pola tertentu agar terlihat cantik dan menarik. Perbedaan Sanctum Candle Light Dinner dengan *dinner* biasa yaitu Sanctum Candle Light Dinner memiliki lokasi *private*, menu yang disajikan berbeda dari *dinner* biasanya serta *setup table* yang digunakan lebih lengkap dan komplit dari *dinner* biasa. Maka dari itu butuh banyak hal yang harus di persiapkan agar *dinner* bisa berjalan dengan lancar dan berkesan bagi para tamu. Tiga tahapan untuk melaksanakan Sanctum Romantic Candle Light Dinner yang di mulai dari tahapan persiapan, tahapan penanganan, dan tahapan akhir.

Tugas Akhir ini memakai pembanding tugas akhir yang mengaitkan judul Tugas Akhir yang disusun oleh (Ni Luh Putu Sri Padma Suari, 2022), terkait dengan Penanganan Romantic Dinner Kepada Tamu Mancan Negara Oleh Waiter/waitress Pada Arest Restaurant Di Sudamala Resort Sanur dan Tugas Akhir yang disusun

oleh (Ni Putu Ari Stiani, 2022) dengan judul Penanganan Private Dinning Oleh Pramusaji Di Meguna Restaurant, Ubud, Bali.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul yaitu “Penanganan Sanctum Romantic Candle Light Dinner Oleh Waiter/waitress Di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan di bahas dalam Tugas Akhir ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan Sanctum Romantic Candle Light Dinner Oleh Waiter/waitress di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas”?
2. Apa saja hambatan yang ditemukan dan bagaimana cara mengatasi hambatan saat menangani Sanctum Romantic Candle Light Dinner?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Mengetahui cara penanganan Sanctum Romantic Candle Light Dinner Oleh waiter/ss di Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas

- b. Mengetahui hambatan yang ditemui dan bagaimana cara mengatasi hambatan saat menangani Sanctum Romantic Candle Light Dinner
- 2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Penulisan Tugas Akhir ini mahasiswa di harapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan dan kemampuan dalam bidang food and beverage service khususnya dalam penanganan Romantic Candle Light Dinner di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas sesuai dengan standar.
 - b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
 - 1) Tugas akhir ini digunakan sebagai bahan ajaran untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program D-III Perhotelan mengenai penanganan sebuah acara *private dinner* pada sebuah *restaurant*.
 - 2) 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 Food and Beverage Service.

c. Bagi Perusahaan

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

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode penulisan adalah cara ilmiah untuk mendapatkan suatu data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan, dan ditemukan pengetahuan, teori, tindakan dalam suatu penelitian sehingga dapat digunakan memecahkan suatu masalah.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan penulisan tugas akhir ini, pengumpulan data yang penulis gunakan ada beberapa metode yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi dengan cara pengumpulan informasi atau data yang relevan dengan mengamati dan mencatat gejala – gejala pada objek yang diteliti secara langsung di tempat penelitian. Penulis mengumpulkan informasi dan data terkait dengan penanganan Sanctum Romantic Candle Light Dinner yang dilakukan oleh waiter/ss di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara/*interview* cara pengumpulan informasi atau data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan secara lisan kepada restorant captain dan waiter/waitress di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villas yang pernah menangani Sanctum Romantic Candle Light Dinner.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dengan cara mempelajari buku – buku referensi ataupun jurnal yang menambahkan atau mencantumkan berbagai sumber pengetahuan sesuai dengan masalah yang diangkat yaitu tantang penanganan *romantic candle light dinner*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu Metode Analisis Deskriptif Kualitatif, dimana dilakukan dengan cara menganalisi, menggambarkan, dan meringkas data – data yang telah dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi dan kepustakaan yang telah dilakukan di tempat industri mengenai Penanganan Sanctum Romantic Candle Light Dinner.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari uraian diatas sebagai berikut Sanctum Romantic Candle Light Dinner merupakan sebuah kegiatan makan malam istimewa yang digunakan sebagai sarana promosi. Sasaran promosi dari Sanctum Romantic Candle Light Dinner yaitu para pasangan yang baru menikah dan sedang melakukan *honeymoon* di Bali terutama untuk tamu yang menginap di Sanctoo Suites & Villas ataupun tamu luar. Sanctum Romantic Candle Light Dinner di mulai dari jam 06.00 pm sampai 10.30 pm dengan menggunakan *table D'hote menu (complete meal)*.

Sanctum Romantic Candle Light Dinner memerlukan banyak persiapan mulai dari tahapan awal yaitu tahapan yang di lakukan pertama kali sebelum *dinner* berlangsung atau bisa di sebut tahapan preparation yang mencakup persiapan diri dan persiapana alat - alat. Tahapan kedua yaitu tahapan pelaksanaan dimana puncak layanan dari *candle light dinner* ini dilakukan lebih detail yang berisi *sequace of service* atau tata cara penanganan pelayanan yang di lakukan oleh waiter/waitress sesuai dengan prosedur mulai dari *welcoming the guest until thank the guest*. Ketiga yaitu tahapan akhir dimana tahapan ini dilakukan ketika tamu telah meninggalkan area dinner. Tahapan akhir yang dilakukan oleh waiter/waitress mencakup kegiatan kebersihan area lingkungan serta pengembalian alat - alat yang telah digunakan.

Selama kegiatan Sanctum Romantic Candle Light Dinner berlangsung pasti ada kendala yang dihadapi, begitu juga setiap kendala pasti memiliki solusinya masing - masing. Sebagai waiter/waitress kita harus bisa menangani tamu dengan

baik agar dapat menghindari terjadinya komplain. Beberapa kendala yang pernah di hadapi seperti kurangnya konsentrasi saat bekerja, kurangnya pengetahuan dalam berbahasa asing, dan juga faktor cuaca yang tidak menentu. Dari tingga kendala yang pernah dihadapi sudah mempunyai solusi penanganannya masing - masing berupa pelatihan kinerja pada seluruh karyawan agar bisa lebih konsisten dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamu yang datang terutama pada Sanctoo Suites & Villas.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian penulisan tuags akhir ini yang penulis lakukan yaitu:

1. Pada saat menangani Sanctum Romantic Candle Light Dinner Waiter/waitress harus berkonsentrasi lebih fokus dan lebih detail dalam menangani pesanan khusus tamu dan konsiten dalam melayani tamu agar tidak terjadi komplain saat berlangsungnya *dinner*.
2. Waiter/waitress yang menangani Sanctum Romantic Candle Light Dinner lebih banyak menguasai bahasa asing (*English*), agar pada saat tamu bertanya waiter/ss bisa memahami dan menjawab pertanyaan tamu dengan lugas agar tidak terjadinya *miscommunication* pada saat *dinner*.
3. Belajar memperbaiki kesalahan dan jadikan kesalahan itu sebagai pembelajaran agar tidak terulang kembali dilain hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter atau Waitress dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service terhadap Penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10–18.
- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap tamu di hotel best western premier the hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19–28.
- Ardiyanto, F. B. (2012). *Peran kerja food and beverage department dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu Hotel Agas Internasional Solo*.
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar operasional prosedur room service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15–21.
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. *Proceeding Seminar Nasional*, 1(1.28-38).
- Febrina, D. (2023). KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI RUDANG HOTEL BERASTAGI SUMATERA UTARA. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 3(1), 88–93.
- Gunawan, D. G., Wibowo, M., & Frans, S. M. (2018). Redesain Interior Restoran dan Toko Oleh-oleh Miraza Mey di Pandaan. *Intra*, 6(2), 389–397.
- Laksmita, H. P. (2018). *Prosedur Pembelian Bahan Baku Pada Hotel@ Hom Platinum*.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). Pelayanan Prima di Restoran Internasional. *Surabaya: Paramita*.

Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.

Yusnita, H. W., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 4(1).