

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *ROMANTIC DINNER* OLEH PRAMUSAJI
IN ROOM DINING DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Amelinda Bratandari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *ROMANTIC DINNER* OLEH PRAMUSAJI
IN ROOM DINING DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Amelinda Bratandari

NIM 2115823013

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *ROMANTIC DINNER* OLEH PRAMUSAJI *IN ROOM DINING* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

**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 Putu Amelinda Bratandari

NIM 2115823013

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN *ROMANTIC DINNER* OLEH PRAMUSAJI *IN ROOM DINING* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

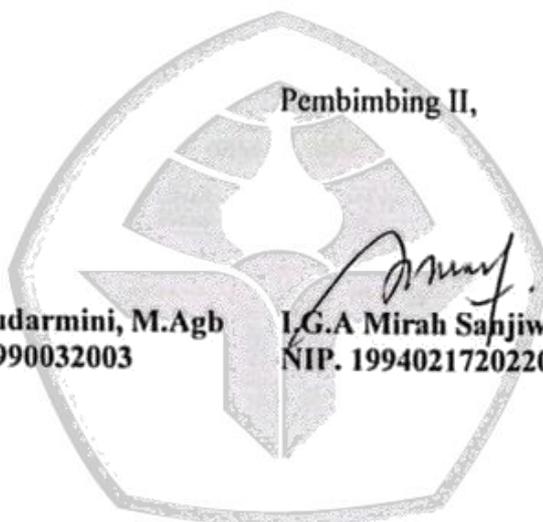
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,

Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb
NIP. 196405261990032003

Pembimbing II,

I.G.A Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par
NIP. 199402172022032006



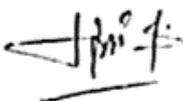
JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali,
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN *ROMANTIC DINNER* OLEH PRAMUSAJI *IN ROOM DINING* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb. NIP. 196405261990032003	
Anggota	Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si, Ak NIP: 198507152010122002	
Anggota	Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. NIP. 198901172022032007	

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

JURISAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Putu Amelinda Bratandari

NIM : 2115823013

Program Studi : D3 Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**“Pelayanan *Romantic Dinner* Oleh Pramusaji In Room Dining Di The Apurva
Kempinski Bali”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 15 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Amelinda Bratandari

NIM. 2115823013

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “Pelayanan *Romantic Dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining* di The Apurva Kempinski Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan menguraikan Pelayanan *Romantic Dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining* Di The Apurva Kempinski Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

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

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan 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. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Harrison Tompodung selaku Director of People Training & Quality di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Made Yudiana selaku *In Room Dining Manager* di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak I Putu Satriawan selaku *Assistant Manager In Room Dining Manager* di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung

penulisan tugas akhir ini.

11. Bapak I Wayan Sedana Putra selaku *Supervisor* In Room Dining Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
12. Seluruh *staff* The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Seluruh *staff* dan Bapak/Ibu dosen Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
14. Bapak I Ketut Sukandia dan Ibu Desak Made Puspawati, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
15. Teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan 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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2024

Ni Putu Amelinda Bratandari

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. <i>Food and Beverage Department</i>	14
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	14
2. Bagian-bagian dari <i>Food and Beverage Department</i>	15
C. <i>In Room Dining</i>	17
1. Pengertian <i>In Room Dining</i>	17
2. Jenis-jenis layanan <i>In Room Dining</i>	18
D. Pelayanan	19
1. Pengertian Pelayanan	19

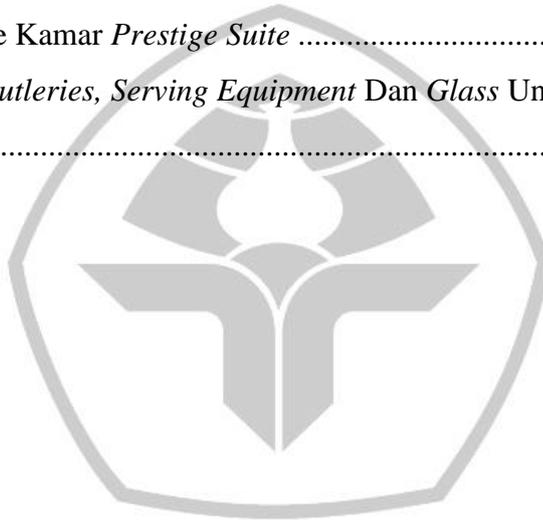
2. Jenis-jenis Pelayanan.....	19
E. Menu	21
1. Pengertian Menu.....	21
2. Jenis-jenis Menu.....	21
F. <i>Romantic Dinner</i>	23
G. Pramusaji.....	24
1. Pengertian Pramusaji	24
2. Tugas-tugas Pramusaji	24
H. <i>Sequence Of Service</i>	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	26
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali.....	26
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	28
1. Bidang Usaha The Apurva Kempinski Bali	28
2. Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	32
C. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	45
1. Struktur Organisasi Hotel.....	45
2. Struktur Organisasi <i>In Room Dining</i>	46
3. Tugas dan Tanggung Jawab <i>In Room Dining</i>	46
BAB IV PEMBAHASAN.....	50
A. Penyajian Hasil Observasi Pelayanan <i>Romantic Dinner</i> Oleh Pramusaji <i>In Room Dining</i> Di The Apurva Kempinski Bali	50
1. Tahap Persiapan	50
2. Tahap Pelaksanaan	63
3. Tahap Akhir.....	78
B. Kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan <i>Romantic Dinner</i> Oleh Pramusaji <i>In Room Dining</i> dan Solusinya.....	81
BAB V PENUTUP.....	84
A. Simpulan	84
B. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 <i>Grand Deluxe Room</i>	28
Tabel 3. 2 <i>Suite Room</i>	29
Tabel 3. 3 <i>Villa Room</i>	29
Tabel 3. 4 Restoran/Bar The Apurva Kempinski Bali	30
Tabel 3. 5 <i>Meeting Room, Boardroom, Ballroom & Chapel</i>	30
Tabel 3.6 Tipe-Tipe Kamar <i>Grand Deluxe</i>	33
Tabel 3.7 Tipe-Tipe Kamar <i>Junior Suite</i>	34
Tabel 3.8 Tipe-Tipe Kamar <i>Prestige Suite</i>	35
Tabel 4. 1 Daftar <i>Cutleries, Serving Equipment Dan Glass Untuk Romantic Dinner</i>	54



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	45
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>In Room Dining</i>	46
Gambar 4. 1 Persiapan Diri.....	52
Gambar 4. 2 Persiapan <i>Culteries, Serving Equipment</i> Dan Gelas	55
Gambar 4. 3 <i>Trolley Runner</i>	56
Gambar 4. 4 <i>Hot Box In Room Dining</i>	57
Gambar 4. 5 <i>Wine Bucket</i>	58
Gambar 4. 6 Lilin Elektrik	59
Gambar 4. 7 Letak Meja Dan Kursi	60
Gambar 4. 8 Menata Meja Dan Kursi	60
Gambar 4. 9 Menghias Kursi	61
Gambar 4. 10 Menata Perlengkapan Makan & Lilin	61
Gambar 4. 11 Tatanan <i>Napkin</i> Dan Gelas.....	62
Gambar 4. 12 Hasil Dekorasi Meja <i>Romantic Dinner</i>	62
Gambar 4. 13 Dekorasi <i>Romantic Dinner</i>	63
Gambar 4. 14 <i>Romantic Dinner Bill</i>	78
Gambar 4. 15 Foto <i>Bill</i> Pada <i>Google Chat Delivery</i>	80

JURISAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Romantic Dinner Menu*

Lampiran 2 : Jenis-Jenis Kamar

Lampiran 3: Restoran Dan Bar

Lampiran 4: *Meeting Room, Ballroom, Chapel*

Lampiran 5 : Fasilitas Penunjang

Lampiran 6 : *Office In Room Dining*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan suatu layanan akomodasi yang menawarkan layanan jasa, makanan dan minuman serta fasilitas penunjang lainnya. Hotel dikelola secara komersial, jadi setiap orang yang sedang melakukan perjalanan ataupun sedang berada jauh dari tempat asalnya dapat menginap di sebuah hotel sesuai dengan kemampuan ekonomi mereka. Umumnya hotel menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dinikmati wisatawan seperti kamar untuk menginap, layanan makanan dan minuman, dan layanan penunjang sesuai dengan kemampuan hotel untuk menyediakannya.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel berbintang 5 yang menyediakan fasilitas lengkap untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang menginap. The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar dengan 3 tipe kamar diantaranya, *grand deluxe*, *suites* dan *villa*. Selain kamar, hotel ini juga dilengkapi fasilitas penunjang seperti *coffee shop*, *speciality restaurant*, restoran akuarium pertama di-Bali, *beach club*, bar, ruang pertemuan, *business center*, kolam renang, *kids club* serta *chapel* yang indah.

Dibalik banyaknya fasilitas dan kamar yang disediakan hotel mewah ini terdapat berbagai departemen yang mendukung kelancaran operasional, diantaranya *Human Resources Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Finance and IT Department*, *Food and Beverage*

Department, Engineering Department. Salah satu department yang dapat melengkapi keberhasilan operasional secara keseluruhan dan sebagai penyedia layanan makan dan minum yaitu *Food and Beverage Department* yang terbagi menjadi dua, yaitu *product* dan *service*.

Food and Beverage Service berperan sebagai penyedia peralatan makan yang digunakan untuk menghidangkan makanan dan melayani tamu dari awal mereka datang, memesan makanan atau minuman, menyajikan makanan atau minuman hingga tamu meninggalkan restoran. Selain restoran, khususnya di hotel bintang 5 tentunya memiliki layanan makanan minuman ke kamar atau sering disebut *in room dining* yang dapat dinikmati tamu.

In Room Dining adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* di The Apurva Kempinski Bali. *In Room Dining* menyediakan layanan makanan dan minuman ke kamar yang tersedia 24 jam mulai dari *breakfast, lunch, dinner* dan *supper*. Karena hal tersebut banyak orang memilih untuk memesan layanan ini, terutama untuk menciptakan suasana yang privat untuk merayakan hari spesial dan bahagia untuk pasangan dengan menciptakan makan malam hanya di dalam kamar. *In Room Dining* The Apurva Kempinski Bali menyediakan layanan *romantic dinner* dengan tiga pilihan paket menu yang bisa dipilih dan disertai layanan khusus untuk menghidangkan makanan dan minuman dan menjadikan *romantic dinner* lebih berkesan dan berjalan lancar.

Keuntungan bagi tamu yang memesan layanan *In Room Dining Romantic Dinner* yaitu mereka dapat menikmati suasana makan malam

romantis yang sudah disertai pelayanan tersendiri oleh pramusaji *in room dining*, dekorasi kamar dan 3 hidangan dalam satu paket yang disertai *wine*. Lalu untuk pakaian makan malam dari tamu tidak harus memakai pakaian yang formal namun dapat disesuaikan dengan keinginan tamu karena pelayanan hanya dilakukan di dalam kamar. Keuntungan bagi The Apurva Kempinski Bali dengan adanya layanan *In Room Dining Romantic Dinner* ini yaitu dengan tamu yang ingin merasakan pengalaman makan malam romantis di dalam kamar tentunya tamu tersebut harus menginap minimal 1 malam di salah satu kamar. Dengan demikian pemasukan dari hotel tidak hanya dari layanan *romantic dinner* saja namun juga dari harga sewa kamar tamu.

Dalam perbandingan yang ditelusuri beberapa tahun terakhir oleh penulis sebagai pembanding, penulis memilih 2 tugas akhir yang membahas mengenai pelayanan *in room dining* atau *room service* khususnya di sebuah hotel oleh seorang pramusaji atau *waiter/waitress*. Namun terdapat perbedaan mengenai Tugas Akhir tersebut jika dibandingkan dengan yang ditulis oleh penulis saat ini. Tugas akhir pertama yang ditulis oleh Mahesa (2022) yang berjudul “Pelayanan *Quarantine Guest* Di *Room Dining* Oleh *Waiter* atau *Waitress* Di Discovery Kartika Plaza Hotel”. Tugas akhir ini membahas mengenai pelayanan *in room dining* bagi tamu yang menjalani masa karantina di masa *COVID-19* dan hanya menyediakan menu *A’la Carte* dan minuman saja.

Tugas akhir kedua yang menjadi pembanding yaitu ditulis oleh Adnyani (2022) dengan judul “Pelayanan *In Room Dining* Dengan *Tray*

Service Oleh Pramusaji Pada S.O.S Restaurant Di Anantara Seminyak Bali Resort” yang membahas mengenai pelayanan *in room dining* yang beroperasi selama 24 jam bagi tamu namun dikelola dari S.O.S Restaurant. Tugas akhir ini membahas mengenai jenis pengantaran makanan yaitu menggunakan *tray* (nampan) atau *trolley* (kereta dorong) yang disesuaikan dengan jumlah makanan yang diantar oleh pramusaji. Tugas Akhir ini juga menekankan mengenai pelayanan menggunakan *tray* atau *tray service*.

Persamaan antara tugas akhir pertama yang ditullis oleh Mahesa (2022) dengan tugas akhir yang ditulis oleh penulis yaitu sama-sama membahas tentang prosedur mengenai pelayanan *in room dining* atau *room service* pada hotel yang dilakukan oleh seorang pramusaji. Sedangkan pada tugas akhir kedua yang ditulis oleh Adnyani (2022) memiliki persamaan dengan tugas akhir oleh penulis saat ini yaitu menerapkan pelayanan *in room dining* menggunakan *trolley* (kereta dorong) untuk jumlah pesanan makanan yang banyak seperti menu paket dan buka selama 24 jam dan berada di area hotel.

Perbedaan yang ditemui antara tugas akhir pertama yang ditullis oleh Mahesa (2022) dengan tugas akhir yang akan diangkat yaitu pelayanan yang diterapkan disesuaikan dengan protokol kesehatan dan pengantaran makanan hanya dilakukan sampai di meja depan kamar tamu. Pembahasan penulis pada tugas akhir ini lebih menekankan mengenai pelayanan *romantic dinner* yang melayani pengantaran makanan tamu hingga ke dalam kamar serta

memberikan pelayanan menyeluruh hingga tamu selesai menikmati hidangan.

Perbedaan antara tugas akhir kedua yang ditulis oleh Adnyani (2022) dengan tugas akhir yang ditulis oleh penulis yaitu pada The Apurva Kempinski Bali setiap makanan panas dan makanan dingin seperti *dessert* dan *salad* dalam pengantarannya tetap menggunakan *trolley* dan *hot box*, yang berguna untuk menjaga kehangatan makanan hingga sampai di kamar tamu dalam proses pengantaran makanan. Kecuali jika tamu menginap di vila maka akan menggunakan *buggy car* dan *large tray* untuk mengantar makanan.

Dalam pelayanan *romantic dinner* oleh *in room dining*, *trolley* tersebut dapat dijadikan meja bundar dan diberi berbagai hiasan yang indah sehingga dapat menciptakan suasana romantis walaupun makan malam dilakukan di dalam kamar. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis memutuskan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai “Pelayanan *Romantic Dinner* Oleh Pramusaji *In Room Dining* Di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, dapat disimpulkan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah yaitu:

1. Bagaimanakah proses pelayanan *romantic dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining* di The Apurva Kempinski Bali?

2. Hambatan apa sajakah yang dihadapi dalam pelayanan *romantic dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara menanggulangnya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan tujuan dan kegunaan penulisan tugas ahir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu untuk menjawab pertanyaan yang telah diuraikan pada rumusan masalah, yaitu:

- a. Menjelaskan proses pelayanan *romantic dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining* Di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Mendeskripsikan dan mengetahui hambatan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan *romantic dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining* Di The Apurva Kempinski Bali dan cara menanggulangnya.

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Tugas Akhir ini dipergunakan sebagai salah satu syarat yang harus di penuhi dalam menyelesaikan Proram Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
 - 2) Menambah serta memperluas wawasan, keterampilan atau kemampuan dan pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.

- 3) Mahasiswa dapat mengetahui secara detail tentang bagaimana menangani pelayanan *romantic dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining* Di The Apuva Kempinski Bali.

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 Food and Beverage Service.
- 2) Menjadi salah satu sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam pembuatan tugas akhir khususnya pada bidang Food and Beverage.
- 3) Menambah citra Politeknik Negeri Bali dalam bidang penelitian khususnya pada Food and Beverage dan menghasilkan lulusan yang terampil serta berkualitas.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak hotel dalam meningkatkan standar pelayanan kepada tamu, khususnya dalam menangani *romantic dinner* pada *In Room Dining*.
- 2) Dapat menjadi landasan dalam penentuan tindakan untuk dapat menyelesaikan hambatan dalam memberikan pelayanan *romantic*

dinner oleh pramusaji di *In Room Dining* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan Tugas Akhir ini yaitu:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan dengan cara pengamatan dan memperhatikan secara langsung bagaimana tahapan-tahapan seorang pramusaji dalam mempersiapkan hingga melakukan pelayanan *romantic dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining* Di The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang dilakukan dengan proses memberikan beberapa pertanyaan kepada Manajer dan Supervisor *In Room Dining*. Pertanyaan yang diajukan yaitu mengenai cara melakukan pelayanan *romantic dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining* kepada staff *In Room Dining* The Apurva Kempinski Bali.

c. Metode Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan pengumpulan data dengan mencari dokumen atau membaca buku artikel dan beberapa tugas akhir dari para alumni Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali mengenai tata cara pelayanan *Food and Beverage Service* untuk menunjang informasi tentang pelayanan *romantic dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini digunakan teknik analisis data deskriptif dan kualitatif, yaitu dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya secara aktual menyeluruh selengkap-lengkapannya.

Sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa referensi sehingga dapat menarik kesimpulan mengenai pelayanan *romantic dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining* di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode hasil analisis yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah metode penyajian formal dan informal. Dalam bentuk formal penulis menggunakan tabel dan bagan, sedangkan yang dimaksud dalam bentuk informal, penulis menyajikan data menggunakan bentuk narasi.

Penulis menyajikan hasil analisis yang disusun dalam tugas akhir dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar sehingga pembaca dapat memahami isi dan maksud dari penulis bagaimana pelayanan *romantic dinner* oleh Pramusaji *In Room Dining* di The Apurva Kempinski Bali.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Simpulan yang dapat penulis uraikan berdasarkan uraian Bab IV di atas, bahwa dalam pelayanan *romantic dinner* oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan. Pada bab ini penulis menarik simpulan bahwa:

1. Tahapan dalam melakukan pelayanan *romantic dinner* oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali dapat dibagi menjadi tiga tahap yaitu,

a. Tahap Persiapan

Dalam tahap persiapan, pramusaji melakukan persiapan diri yang diantaranya, wajib datang tepat waktu, bersiap-siap dan berganti pakaian hingga terakhir yaitu menuju *in room dining office*.

Kedua yaitu persiapan peralatan dan perlengkapan yaitu diantaranya, menyiapkan *cutleries, serving equipment* dan gelas, hingga menyiapkan minuman, *wine* dan *wine bucket*. Ketiga yaitu persiapan dekorasi yaitu meliputi, menyiapkan perlengkapan dekorasi seperti bunga dan lilin dan mendekorasi kamar tamu sebelum tamu datang.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan adapun hal-hal yang dilakukan pramusaji pada saat menangani *romantic dinner* yaitu dimulai dari

check all dining equipment, ring the bell and greeting, hingga thank to the guest and give warm and sincere farewell.

c. Tahap Akhir.

Kemudian pada tahap akhir yaitu pramusaji wajib untuk menulis informasi jelas pada *bill*, melaporkan dokumentasi *bill* tamu, dan kembali ke *in room dining office*.

2. Kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan *Romantic Dinner* dan Solusinya

a. *Spotted Napkin*, kendala pertama yaitu napkin yang bernoda, yang disebabkan oleh kurang bijak dalam menggunakan *napkin*. Solusi yang diterapkan adalah meminjam *napkin* pada *banquet* untuk sementara.

b. *Electric Candle Redup*, kendala yang ditemui selanjutnya yaitu, *electric candle* yang redup karena kurangnya daya. Solusi yang dilakukan yaitu mengisi daya listrik lilin sesegera mungkin atau menggunakan lilin cadangan.

c. *Lift Ettiquete*, etika karyawan yang kurang peduli pada saat menggunakan *lift* dan tidak mendahului pramusaji *in room dining* yang membawa pesanan tamu. Solusi yang dilakukan yaitu menegur langsung dan secara baik-baik.

B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan setelah melakukan pengamatan selama praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali, yaitu diantaranya:

1. Dalam mencegah banyaknya linen yang bernoda, hal yang dapat dilakukan *In Room Dining Manager* yaitu berkoordinasi dengan *laundry* untuk melakukan *treatment* khusus pada *napkin* yang kotor sehingga noda yang menempel pada *napkin* dapat hilang.
2. Pemeriksaan lilin elektrik secara rutin perlu dilakukan oleh pramusaji *In Room Dining* untuk menghindari lilin redup saat digunakan. Pemeriksaan ini dapat dilakukan setiap bulan, guna mengetahui apakah lilin tersebut redup karena pada dasarnya sudah rusak atau kekurangan daya.
3. Berkoordinasi dengan *Human Resources Department* mengenai *lift etiquette training* dengan mengadakan suatu pertemuan singkat oleh *Human Resource Training Manager* yang dihadiri oleh *head of department* masing-masing departemen sebagai perwakilan dan membahas tentang etika-etika dalam menggunakan *lift* dan siapa saja yang menjadi prioritas dalam memakai *lift*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D. F., & Utami, B. L. (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), 13. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/39774>
- Aulia Firmansyah, & Yana Destira. (2023). Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Penggunaan Bahan Baku Secara Efisien : Studi Kasus Pada Hotel Prima In Yogyakarta. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(5), 410–426. <https://doi.org/10.56799/jceki.v2i5.1750>
- Ferdiana, W. (2022). Peran In-Room Dining Dalam Menangani Pelayanan Program Repatriasi Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 4(1), 369–379.
- Hanadya, D., Andriansyah, M., Prodi, D., Perjalanan, U., & Darussalam, P. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Food & Beverage Service di Express Restaurant. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(4).
- Hendriyati, L., & Santoso, I. B. (2021). Strategi Pemasaran Food and Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economics*, 4(1), 60–72. <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.111>
- Hutagaol, N., Nababan, M., & Putra, R. S. (2019). Aplikasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Android. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima*.
- Iskandar, D. (2015). *Manajemen Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kreatif, K. P. D. E. (2019). *Panduan Klasifikasi Hotel Indonesia*. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food And Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4127–4137. <https://jbasic.org/index.php/basicedu/article/view/1473>
- Kusuma, A. (2016). Etika Bisnis dan Tata Cara Berpakaian Pramusaji di Restoran. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Kusuma, I. G. . (2017). Pengaruh Hotel Ramah Lingkungan Terhadap Kepuasan Tamu. *Jurnal Pariwisata*.

- Muhammad Ilham. (2018). Pelayanan Jasa Service Mobil Di Bengkel Pt Suryani Jaya Teknik Bangkinang Dalam Meningkatkan Pelanggan Ditinjau Dari Ekonomi Islam. *Repository.Uin-Suska. Ac.Id*, 53(9), 1689–1699. <http://repository.uin-suska.ac.id/14779/>
- Paundra, S. P. K. B. (2023). *Tugas Akhir Pelayanan Floating Breakfast Oleh Pramusaji In Room Dining Di The Apurva Kempinski Bali*.
- Sari, R. (2017). *Manajemen Restoran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). *Kinerja Waiter dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. 2(2), 13–19.
- Sudarmadji. (2015). *Pengantar Bisnis Kuliner*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjana, N. (2015). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, A., Sasongko, A. H., Aguzman, G., & Sugiharto. (2016). Strategi Pengembangan Bisnis Pada Bisnis Pariwisata. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 79225. <https://media.neliti.com/media/publications/79225-ID-strategi-pengembangan-bisnis-pada-bisnis.pdf>
- Wulansari, D. M., & Hakim, M. F. N. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department Dalam Pencapaian Excelent Service Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, 10(2).
- Yunara, L. (2017). *Prosedur Menangani Romantic Dinner Oleh Waiter And Waitress Pada Bene Italian Kitchen Di Sheraton Bali Kuta Resort*. 4(1), 9–15.
- Yusnita, H., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 67–81. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/download/513/406>